

Procedura di gara per l'acquisizione di un sistema informativo per la gestione delle attività dei RES / DEC delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione Toscana, Fondazione Monasterio e ESTAR

Capitolato Tecnico di Gara

INDICE

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | INTRODUZIONE | 4 |
| 1.1 | PREMESSA | 4 |
| 1.2 | OBIETTIVI | 4 |
| 1.3 | DEFINIZIONI | 5 |
| 1.4 | RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 5 |
| 1.5 | TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI | 6 |
| 2. | OGGETTO DELLA FORNITURA ED ESCLUSIONI | 8 |
| 2.1 | OGGETTO DELLA FORNITURA | 8 |
| 2.2 | OBIETTIVI SPECIFICI DELLA FORNITURA..... | 8 |
| 2.3 | ELEMENTI NON COMPRESI NELLA FORNITURA | 9 |
| 3. | CONTESTO..... | 11 |
| 4. | OGGETTO DEL CONTRATTO..... | 12 |
| 5. | COMPONENTI E SERVIZI RICHIESTI..... | 14 |
| 5.1 | MODELLO ARCHITETTURALE ICT | 14 |
| 5.2 | MODELLO APPLICATIVO | 14 |
| 5.3 | MACRO PROCESSO DELLA ESECUZIONE CONTRATTUALE | 15 |
| 5.3.1 | <i>Avvio del Contratto</i> | <i>15</i> |
| 5.3.2 | <i>Esecuzione del Contratto.....</i> | <i>16</i> |
| 5.3.3 | <i>Adempimenti Fatturazione.....</i> | <i>16</i> |
| 5.3.4 | <i>Chiusura Contratto.....</i> | <i>16</i> |
| 5.4 | CONTESTO STRUTTURALE ED ORGANIZZATIVO | 16 |
| 5.4.1 | <i>Applicativi per Esecuzione Contrattuale</i> | <i>17</i> |
| 5.4.2 | <i>Applicativi per acquisizione di beni e servizi.....</i> | <i>17</i> |
| 5.4.3 | <i>Applicativi Generici</i> | <i>18</i> |
| 5.4.4 | <i>Applicativi per rendicontazione.....</i> | <i>18</i> |
| 5.5 | SOFTWARE A SUPPORTO DELLA ATTIVITÀ RUP / RES / DEC | 19 |
| 5.6 | INTEGRAZIONE CON SISTEMI ESTERNI | 19 |
| 5.6.1 | <i>Integrazioni da sistemi esterni</i> | <i>19</i> |
| 5.6.2 | <i>Integrazioni verso sistemi esterni</i> | <i>20</i> |
| 6. | REQUISITI FUNZIONALI LOTTO 1..... | 22 |
| 6.1 | CARATTERISTICHE GENERALI | 22 |
| 6.2 | ANAGRAFE..... | 22 |
| 6.3 | DOSSIER CONTRATTO | 22 |
| 6.4 | REPORTISTICA | 23 |
| 6.5 | GESTIONE ADEMPIMENTI NORMATIVI..... | 24 |
| 6.6 | GESTIONE PROGRAMMAZIONE CONTRATTUALE | 24 |
| 6.7 | GESTIONE ESECUZIONE CONTRATTUALE..... | 24 |
| 7. | REQUISITI FUNZIONALI LOTTO 2..... | 26 |
| 7.1 | ANAGRAFE..... | 26 |
| 7.2 | DOSSIER CONTRATTO | 26 |
| 7.3 | REPORTISTICA | 26 |
| 7.4 | INTEROPERABILITÀ | 27 |
| 8. | PROGETTO TECNICO | 28 |
| 8.1 | FASE IMPLEMENTATIVA..... | 28 |
| 8.1.1 | <i>Installazione e Configurazione.....</i> | <i>28</i> |
| 8.1.2 | <i>Penalità Installazione e Configurazione</i> | <i>29</i> |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 8.2 | SERVIZIO DI MANUTENZIONE..... | 30 |
| 8.2.1 | <i>Profili dei Livelli di Servizio Offerti.....</i> | 30 |
| 8.2.2 | <i>Modalità di segnalazione del guasto</i> | 31 |
| 8.2.3 | <i>Modalità di Intervento</i> | 31 |
| 8.2.4 | <i>Oggetto dei Servizi di Manutenzione.....</i> | 31 |
| 8.2.5 | <i>Tipologie di Manutenzione e Assistenza</i> | 31 |
| 9. | ALLEGATI DI GARA..... | 32 |
| 9.1 | DOCUMENTI CONTRATTUALI STANDARD | 32 |
| 9.2 | DOCUMENTI DI DEFINIZIONE RFC..... | 32 |
| 9.3 | DOCUMENTI DI DEFINIZIONE AMBIENTE TECNOLOGICO | 33 |

1. Introduzione

1.1 Premessa

Il presente capitolato disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di una piattaforma per la gestione dei rapporti tra il RUP, il RES ed il DEC nell'ambito dei contratti relativi alle forniture di beni e servizi. Con il suddetto sistema informatico vengono anche tracciati tutti i rapporti con le altre figure previste dalla normativa e dalla regolamentazione aziendale nella fase di esecuzione dei contratti (a titolo esemplificativo, il direttore operativo, responsabile amministrativo, assistente, etc). Con tale sistema informatico si intende anche gestire da parte degli enti del SSR tutte le fasi di programmazione dell'attività contrattuale e di gestione degli scadenziari dei contratti di fornitura di beni e servizi. Il sistema informatico deve avere la caratteristica di essere modulare.

Con questo capitolato tecnico si intende, altresì, fornire le specifiche tecniche e i requisiti del sistema informatico allo scopo di renderlo interoperabile con i sistemi informatici già in dotazione agli enti del SSR.

Gli aggiornamenti e le integrazioni del sistema informatico richiesto conseguentemente alle variazioni della disciplina normativa di settore, successive alla fase di collaudo e intervenute durante la vigenza del contratto di fornitura, rientrano nell'oggetto contrattuale e non comportano oneri per gli enti del SSR.

Il sistema informatico dovrà prevedere la possibilità di interoperare con i suddetti altri sistemi informatici per acquisizione di dati e/o documenti, con piattaforme gestionali per l'espletamento delle procedure di gara di Estar e della Regione Toscana (ad esempio piattaforma START, SIMOG, SITAT).

L'obiettivo di dotare enti del SSR di un unico sistema informatico è quello di rendere uniformi, nell'ambito del SSR le modalità per lo svolgimento dei compiti e delle funzioni previste per il RUP, RES e DEC e per il personale di supporto al fine di agevolare la comunicazione tra tali figure in applicazione della normativa di settore, tenuto conto della specificità dei diversi modelli organizzativi esistenti in tale ambito.

La fornitura si articola in due lotti:

- Lotto 1: sistema informatico per la gestione dell'anagrafica contratti, della programmazione dell'attività contrattuale, delle attività previste in fase esecutiva a carico del RUP, RES, DEC nonché degli adempimenti informativi previsti dalla normativa per le forniture di beni e servizi;
- Lotto 2: sistema informatico, integrato con il lotto 1, di gestione tecnica nella fase dell'esecuzione dei contratti per la fornitura di beni e di servizi e per il controllo e il monitoraggio degli stessi

1.2 Obiettivi

Obiettivo di questo capitolato è di descrivere le caratteristiche di un sistema informatico omogeneo a supporto delle attività dei RES / DEC nella fase della esecuzione del contratto. Si vogliono inoltre perseguire le seguenti finalità:

- Creazione di un sistema informatico centralizzato per la gestione delle fasi precontrattuali e contrattuali a supporto dei RUP, RES, DEC degli enti del SSR;
- Automatizzazione delle interazioni con i sistemi afferenti ad oggi gestiti manualmente (Es: SIMOG, SITAT, sw contabile);
- Gestione mediante workflow dedicati del processo di esecuzione contrattuale che vede coinvolti attori appartenenti sia a enti diversi che a strutture diverse all'interno dello stesso ente;
- Generazione della reportistica di supporto alla gestione e monitoraggio dei processi del ciclo di vita del contratto;
- Generazione di modelli a supporto della fase esecutiva e in applicazione della normativa (Es: Lettera di avvio, contestazione etc)
- Creazione di un sistema centralizzato per la gestione del dossier dei contratti in essere e alimentazione della conservatoria dei beni digitali di riferimento;
- Creazione di un archivio centralizzato relativo alla attività contrattuale e alimentazione della conservatoria dei beni digitali di riferimento aziendali (delibere, regolamenti interni...), regionali, nazionali
- Interoperabilità con gli altri sistemi via infrastruttura CART / CAST come da raccomandazioni di Regione Toscana;

- Generazione di alert personalizzabili rispetto ai singoli contratti (sui controlli periodici, sulle fatturazioni, sui documenti necessari per la liquidazione)
- Prevedere la possibilità di importazioni massive da fogli excel

1.3 Definizioni

Nel testo che segue, oltre che alle definizioni contenute nelle norme UNI 9910 "Terminologia sulla fidatezza e sulla qualità del servizio" e UNI EN 13306 "Manutenzione-Terminologia", viene fatto riferimento alle seguenti denominazioni e definizioni:

| Termine | Descrizione del Termine |
|---|--|
| Aggiudicatario, Ditta Aggiudicataria, Ditta appaltatrice, Ditta contraente, Contraente, Fornitore, Assuntore | Il fornitore aggiudicatario, che ha sottoscritto il contratto obbligandosi a quanto nello stesso previsto nei confronti dell'Azienda. Esso può identificarsi anche con un raggruppamento temporaneo di imprese o con il suo capofila. |
| Azienda Sanitaria, Azienda, Committente | Il complesso delle aziende sanitarie e gli enti del Servizio Sanitario della Regione Toscana che usufruiscono dei servizi oggetto dell'appalto. |
| Call Center | Call Center: punto unico di apertura segnalazioni, sollecito e richieste di assistenza e segnalazione di malfunzionamenti e/o guasti; la struttura Call Center oltre a mettere a disposizione un numero verde deve accettare l'apertura di una richiesta di intervento anche tramite altri strumenti (e.g.: e-mail, applicazione di trouble-ticketing, etc.) |
| Ente Appaltante, Stazione Appaltante | Ente che assegna l'appalto |
| Ditta concorrente, Ditta offerente | Impresa singola, raggruppamento temporaneo di imprese costituito o costituendo, consorzio o altro soggetto partecipante alla gara. Essa può identificarsi anche con il capofila di un raggruppamento temporaneo di imprese |
| Fase di avviamento | Periodo di tempo in cui l'Assuntore può assimilare le cognizioni gestionali e tecnico-operative del Committente ed entrambe le parti possono monitorare tutte le condizioni pattuite al fine di perfezionarle di comune accordo |
| Help Desk | Struttura che ha il compito di dare il supporto di primo livello a fronte di una richiesta di assistenza; qualora non sia possibile trovare una soluzione al problema via assistenza di primo livello, l'Help Desk ha il compito scalare il problema sia verso il supporto tecnico avanzato o verso un eventuale fornitore terzo che eroga il supporto tecnico specifico |
| Progetto Offerta | Progetto presentato dall'offerente contenente i piani operativi predisposti secondo le prescrizioni contenute negli articoli del capitolato speciale e del disciplinare di gara. Tale Progetto costituisce la descrizione più esaustiva possibile delle politiche, delle strategie e dei piani di manutenzione che il contraente intende applicare, insieme all'organizzazione che intende darsi ai fini dell'espletamento e della gestione operativa dei servizi oggetto dell'contratto |
| Service Level Agreement (SLA) | in italiano: Accordo sul livello del servizio, in sigla SLA, è uno strumento contrattuale attraverso il quale si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate da un fornitore di servizi. |
| Sistemi Serventi o Server | sottosistemi più o meno complessi, in grado di fornire servizi di tipo infrastrutturale di base o applicativi. Essi sono generalmente costituiti da hardware, software di base (sistemi operativi, driver di periferiche) e sistemi di memorizzazione interni o esterni, esclusivi o condivisi. |
| Tempo di intervento | Intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui il guasto è stato individuato e il momento nel quale s'inizia l'intervento di manutenzione (UNI 10144). Ai fini dell'contratto è il tempo che intercorre tra la ricezione della richiesta di intervento da parte della Ditta appaltatrice e l'inizio dell'intervento da parte dell'esecutore |
| Tempo di risoluzione del guasto | Intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui il guasto è stato individuato e il momento nel quale si è provveduto al ripristino della corretta, completa e sicura funzionalità dell'apparecchiatura. Ai fini dell'contratto è il tempo che intercorre tra la ricezione della richiesta di intervento da parte della Ditta appaltatrice e l'ultimazione dell'intervento con esito risolutivo da parte dell'esecutore |
| Unità Operativa (UO) | Struttura organizzativa professionale e/o funzionale dell'Azienda titolare di proprio budget assegnato |

Tabella 1 - Definizioni

1.4 Riferimenti Normativi

I riferimenti normativi sono costituita da:

| Identificativo | Riferimento Normativo |
|----------------|---|
| Rif. 1 | D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice Appalti in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i. (Supplemento Ordinario n. 123 alla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003); |
| Rif. 2 | L.R.T. 24 febbraio 2005, n. 40 "Disciplina del Servizio Sanitario Regionale" e s.m.i. (Supplemento n. 40 |

| | |
|---------|--|
| | Parte I al Bollettino Ufficiale della Regione Toscana n. 19 del 7 marzo 2005); |
| Rif. 3 | D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i. (Supplemento Ordinario n. 108 alla Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008); |
| Rif. 4 | D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" (CODICE APPALTI) e s.m.i. (Supplemento Ordinario n. 10 alla Gazzetta Ufficiale n. 91 del 19 aprile 2016); |
| Rif. 5 | D.Lgs. 5 maggio 2017, n. 56 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50" (Supplemento Ordinario n. 22 alla Gazzetta Ufficiale n. 103 del 5 maggio 2017); |
| Rif. 6 | Linea Guida ANAC n. 3 di attuazione del D.Lgs. 50/2016 "Nomina, ruolo e compiti del Responsabile unico del Procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni. Aggiornamento al D.Lgs. n. 56 del 19.4.2017", approvate con deliberazione n. 1007/2017 dal Consiglio dell'Autorità (Gazzetta Ufficiale n. 260 del 7 novembre 2017); |
| Rif. 7 | Linea Guida ANAC n. 4 di attuazione del D.Lgs. 50/2016 "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", approvate con deliberazione n. 206/2018 dal Consiglio dell'Autorità (Gazzetta Ufficiale n. 69 del 23 marzo 2018); |
| Rif. 8 | Regolamento G.R.T. 13 febbraio 2018, n. 7/R "Regolamento di attuazione dell'articolo 101.1, comma 5 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40 (Disciplina del servizio sanitario regionale) in materia di attività contrattuale dell'Ente di Supporto Tecnico Amministrativo Regionale (ESTAR), quale centrale di committenza del servizio sanitario regionale" (Bollettino Ufficiale della Regione Toscana n. 9 del 26 febbraio 2018); |
| Rif. 9 | D.M. 7 marzo 2018, n. 49 "Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione" (Gazzetta Ufficiale n. 111 del 15 maggio 2018); |
| Rif. 10 | Delibera GRT n.80/2018 Regolamento sull'esercizio dell'attività contrattuale di Estar ex art.101.1 della l.r. 40/2005 |
| Rif. 11 | Regolamento generale sulla protezione dei dati (in inglese General Data Protection Regulation), ufficialmente regolamento (UE) n. 2016/679 |
| Rif. 12 | Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 |
| Rif. 13 | Legge 7 agosto 1990, n. 241. Nuove norme sul procedimento amministrativo |
| Rif. 14 | DECRETO LEGISLATIVO 13 dicembre 2017, n. 217. Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, concernente modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche. |

Tabella 2 - Riferimenti Normativi

1.5 Terminologia, abbreviazioni, definizioni

Glossario dei termini e delle abbreviazioni

| Acronimo | Definizione |
|------------|--|
| ESTAR | Ente di supporto tecnico-amministrativo regionale |
| AA.SS. | Aziende Sanitarie. Si Tratta di USL Toscana Nord Ovest, USL Toscana Centro, USL Toscana Sud Est |
| AA.OO.UU. | Aziende Ospedaliero Universitarie. Si Tratta di AOU Pisana, AOU Careggi, AOU Meyer, AOU Senese |
| ISPRO | Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica |
| FTGM | Fondazione Toscana Gabriele Monasterio |
| CART | Cooperazione Applicativa Regione Toscana |
| UOC SAFTTT | UOC Supporto Amministrativo Funzioni Tecniche Trasferite Trasversali che gestisce la fase esecutiva dei contratti inerenti all'acquisizione di tecnologie informatiche e sanitarie all'interno del Dipartimento Tecnico Amministrativo |
| SLA | Service Level Agreement |
| RUP | Responsabile unico del procedimento (art. 30 DLgs 50/2016) nella fase che si chiude con la stipula del contratto |
| RES | Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione del contratto (art. 2 comma 1.b DGRT 16/2014), identificato, per lo scopo di questo documento, in Area Infrastrutture, Processi e Flussi |
| DEC | Direttore dell'Esecuzione del Contratto (art. 101 DLgs 50/2016), identificato, per lo scopo di questo documento, in Area Infrastrutture, Processi e Flussi |
| ANAC | Autorità nazionale anticorruzione |
| RT | Regione Toscana |
| SSR | Servizio Sanitario Regionale |
| SITAT | Sistema informativo telematico appalti della Toscana |
| SIMOG | Sistema Informativo Monitoraggio Gare |
| START | Sistema di acquisti telematici della Regione Toscana |
| SDA | Sistemi Dinamici di Acquisizione |

| | |
|------|---|
| RDA | Richiesta di Acquisto |
| GDPR | General Data Protection Regulation, il Regolamento Ue 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali |

Tabella 3 - Glossario

2. Oggetto della fornitura ed esclusioni

2.1 Oggetto della fornitura

Oggetto della presente procedura è:

- Acquisizione di una soluzione completa per la gestione informatizzata degli adempimenti normativi previsti nei contratti in carico alle stazioni appaltanti ed alle figure di RUP, RES, DEC e le relative interazioni fra di loro e con i loro collaboratori ai sensi delle leggi vigenti, con l'intento di ottenere un unico sistema informatico per tutti gli enti del SSR. La soluzione sarà installata in modo centralizzato nei data-center indicati dal committente e dovrà essere fruibile da tutte le postazioni di lavoro indicate dal committente sul territorio regionale;
- Integrazione del sistema informatico con sistemi ANAC, SIMOG e Osservatorio Regionale SITAT, Contabilità Generale ed Analitica, Protocolli Aziendali, Albi Pretori (in consultazione), Start Estar, Start Regione Toscana, Gestione Incentivi (incluso integrazione verso applicativo di Gestione del Personale), Sistemi di programmazione, Portale RDA di Estar.
- Integrazione con portale INPS INAIL per acquisizione DURC)
- Integrazione con sistemi di controllo, Integrazione con sistemi di gestione del contratto outsourcing, integrazione con Sistemi di Anagrafe Immobiliare (Lotto 2).
- Caricamento iniziale dei dati afferenti ai contratti in vigore al fine di creare il dossier di tali contratti ovvero consentire la possibilità di consultare i contratti storici attivi mediante importazione degli atti (documenti);
- Caricamento anche successivo delle informazioni relative ai contratti tramite importazioni massive da fogli excel preinpostati

La formula di fornitura deve essere comprensiva di:

- licenze del software applicativo, manuali d'uso, documentazione tecnica, certificazioni;
- servizi di analisi, installazione e configurazione, formazione, affiancamento durante l'avviamento in produzione;
- manutenzione ed assistenza, compreso il rilascio degli aggiornamenti SW, per tutta la durata del contratto, come ulteriormente dettagliato nei capitoli seguenti.

2.2 Obiettivi specifici della fornitura

- Sistema informatico a supporto dell'attività dei RUP, RES, DEC nella fase di programmazione ed esecuzione;
- Totale interoperabilità funzionale con i sistemi informativi che gestiscono i dati di programmazione ed esecuzione contrattuale;
- Definizione della Anagrafica dei contratti;
- Totale interoperabilità funzionale con i sistemi informativi associati al flusso di lavoro dei RUP, RES, DEC e delle strutture a supporto della gestione contrattuale attraverso l'uso di standard nazionali esistenti e di quelli specificamente richiesti da Regione Toscana;
- Miglioramento della capacità produttiva, con particolare riguardo alla contrazione dei tempi operativi e di quelli relativi alle connessioni con altri sistemi ed ottimizzazione delle performance risultante nella riduzione dei tempi operativi di gestione, misurati anche attraverso strumenti di controllo continuo del flusso di lavoro;
- Riduzione del tasso di errore dovuto alle interazioni manuali sui diversi sistemi in ambito;
- Funzionalità di firma elettronica avanzata applicata ai documenti prodotti integrata nella piattaforma fornita per la sottoscrizione dei documenti e risultati prodotti, secondo quanto reso disponibile dalle Aziende o dalla Regione Toscana;
- in vista delle disposizioni anche se ancora sperimentali del punto ordinante digitale, il sistema deve consentire la gestione digitale degli ordini e l'utilizzo della firma digitale per l'invio degli stessi;

- Acquisizione di un sistema in grado di attivare la gestione, diffusione e visualizzazione della documentazione, ai sensi della vigente normativa, attraverso l'adozione di opportuni supporti / strumenti / tecnologie che siano in grado di assicurare:
 - la possibilità di esportare i documenti in formato diverso (ad es. Open Document, PDF, etc)
 - la storicizzazione delle versioni del dossier dei contratti in un idoneo ambiente (repository);
 - la storicizzazione delle versioni dei documenti gestiti;
 - l'integrità permanente della documentazione elettronica;
 - la tutela della riservatezza dei dati.
- Fornitura di report operativi a supporto del monitoraggio dell'attività contrattuale
- Fornitura di un sistema flessibile e configurabile dall'utente per la generazione dei report e della modulistica necessari alla attività;
- Fornitura di strumenti, servizi e componenti a supporto del processo di dematerializzazione della gestione contrattuale;
- Minimizzazione dei tempi di indisponibilità del sistema, in seguito a guasti e/o manutenzione in una logica di continuità operativa;
- Adeguato supporto all'adozione di affidabili soluzioni di Disaster Recovery e continuità operativa
- Alte performance in termini di funzionalità e velocità di accesso ai dati;
- Elevate affidabilità e sicurezza anche attraverso un adeguato livello di resilienza agli errori;
- Disponibilità di Manuali d'uso e aiuti contestuali nell'interfaccia grafica, formazione di un gruppo interdisciplinare sia a livello aziendale che regionale per l'amministrazione del sistema e per l'affiancamento del personale. Sarà possibile, in sede di valutazione, richiedere ulteriori informazioni e/o chiarimenti ai partecipanti, ivi compresa la possibilità di visionare il software applicativo proposto in sede e/o presso centri già operativi.

Oltre a tutte le condizioni sopra citate sono considerate essenziali:

- la fornitura di un software a supporto dell'attività dei RUP RES DEC in lingua italiana;
- la fornitura dei software in licenza d'uso illimitata nelle postazioni, nelle installazioni, nel tempo e relativamente a qualsiasi altro parametro eventualmente limitante (numero utenti, numero prestazioni, connessioni, integrazioni ecc.);
- la fornitura lato server delle licenze dei sistemi operativi, librerie e software utilizzati;
- il rispetto delle specifiche evidenziate come minime in qualsiasi parte di questo documento;
- la soluzione richiesta deve poter evolvere nel tempo non solo in termini di integrazioni, ma anche di funzionalità e personalizzazioni, secondo lo spirito progettuale del presente capitolato e in linea con le richieste originate da attori interni o esterni (ad es. Regione Toscana, MEF);
- Esposizione di servizi per interoperabilità da e verso altri sistemi;
- Sistema automatico di distribuzione degli aggiornamenti;
- Tracciamento dettagliato e completo, tramite log centralizzato, delle azioni compiute e degli operatori che le hanno svolte, ai sensi della normativa vigente;
- Integrazione con i sistemi di conservatoria dei beni digitali indicati dalle aziende;
- Rispetto della normativa vigente con particolare attenzione al codice dell'Amministrazione digitale e Codice protezione dati (GDPR) supportando la stazione appaltante nel definire uno schema operativo da adottare in caso di blocco del sistema gestionale;
- Il sistema deve consentire la Gestione del Controllo di Qualità e delle azioni correttive conseguenti ai risultati dei controlli.

2.3 Elementi non compresi nella fornitura

Non fanno parte della fornitura:

- l'infrastruttura hardware lato client (postazioni di lavoro, stampanti e periferiche), lato server e l'infrastruttura di rete (apparati e connettività) necessaria per il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro;
- i sistemi operativi delle postazioni client;
- il sistema RDBMS Oracle, se previsto nell'offerta;
- l'onere derivante dall'attività necessaria al recupero dei dati svolta da fornitori terzi;

- l'onere derivante dall'attività svolta da fornitori terzi, necessaria all'attivazione delle integrazioni con altri sistemi informatici, salvo quanto specificato nel paragrafo 2.2.

3. Contesto

Il contesto di riferimento di questo capitolato comprende le seguenti Aziende Sanitarie:

- USL Toscana Nord Ovest (USL-NO)
- USL Toscana Centro (USL-C)
- USL Toscana Sud Est (USL-SE)
- Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (AOUP)
- Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi (AOUC)
- Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer (AOUM)
- Azienda Ospedaliero Universitaria Senese (AOUS)
- Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica (ISPRO)
- Fondazione Toscana Gabriele Monasterio (FTGM)
- ESTAR

a cui ci si riferirà, da qui in avanti, con il termine di **Committente**.

In particolare nella seguente tabella si riporta il numero approssimato dei dipendenti delle AA.SS.

| Enti SSR | Numero Operatori | Numero Dipendenti (Anno 2017) |
|----------|---------------------|-------------------------------|
| USL CE | ~1% dei dipendenti | 14.011 |
| USL NO | ~10% dei dipendenti | 12.994 |
| USL SE | ~1% dei dipendenti | 8.887 |
| ESTAR | ~30% dei dipendenti | 927 |
| AOUP | ~2% dei dipendenti | 4.383 |
| AOUC | ~2% dei dipendenti | 5.115 |
| AOUM | ~5% dei dipendenti | 1.078 |
| AOUS | ~2% dei dipendenti | 2.548 |
| ISPRO | ~10% dei dipendenti | 123 |
| FTGM | ~6% dei dipendenti | 607 |

Tabella 4 - Numero Fatture (fonte <http://web.regione.toscana.it/ruolonomativo/scarico.html>)

| Enti SSR | Numero Contratti | Numero fatture (Anno 2017) | Numero fatture (I Trim. 2019) |
|----------|------------------|----------------------------|-------------------------------|
| USL CE | | 105.899 | 24.478 |
| USL NO | | 98.918 | 24.368 |
| USL SE | | 51.206 | 13.103 |
| ESTAR | | 311.769 | 95.279 |
| AOUP | | 24.307 | 5.668 |
| AOUC | | 16.814 | 4.266 |
| AOUM | | 5.833 | 1.384 |
| AOUS | | 5.861 | 1.864 |
| ISPRO | | 1.174 | ~350 |
| FTGM | | 8.060 | 2.188 |

Tabella 5 - Numero Fatture (fonte <http://www.mef.gov.it/>)

Gli enti del SSR hanno diverse sedi distribuite sul territorio regionale.

4. Oggetto del contratto

Sarà oggetto del contratto la fornitura, in locazione operativa, del software centralizzato per azienda deputato a supportare le attività dei RES / DEC dei contratti, nonché della sua manutenzione.

Questo capitolato definisce una gara aperta aggiudicata in due lotti per la stipula di una convenzione a cui potranno aderire le Aziende ed enti del Servizio Sanitario Regionale nel periodo di durata sotto specificato.

L'oggetto del presente appalto viene suddiviso in una serie di sotto-componenti elencate di seguito:

- Applicativo a supporto delle attività dei RUP, RES, DEC con integrazione con gli altri verticali
- Manutenzione dell'applicativo fornito e delle relative integrazioni

La soluzione richiesta prevede in dettaglio:

- Primo caricamento dei documenti e dei dati a supporto della gestione contrattuale dei contratti in vigore;
- Definire le modalità di integrazione con i sistemi satellite secondo le linee guida ESTAR;
- sviluppare il software, a livello di singola Azienda Sanitaria, che colleziona i dati, documenti, procedure a supporto delle attività dei RES / DEC integrandolo secondo le linee guida ESTAR con i sistemi satellite in ambito;
- Installare e configurare l'applicativo con le relative integrazioni
- mettere a disposizione un sistema documentale per la conservazione dei fascicoli dei contratti gestiti;
- fornire il servizio di assistenza e manutenzione per l'intera piattaforma;
- offrire un servizio di help desk di secondo livello;
- erogare il servizio di supporto specialistico a consumo.

nella fornitura di questo servizio la ditta fornitrice dovrà:

- dare al committente gli strumenti di accesso al servizio di manutenzione e assistenza coerenti con quanto specificato negli allegati di gara;
- fornire la documentazione necessaria ai fornitori terze parti del servizio di Help Desk di primo livello di modo che sia in grado di espletare le attività di screening ed escalation;

Nonostante con il presente capitolato si appalti al fornitore tutta la manutenzione del software, si sottolinea, comunque, che l'appalto del servizio di manutenzione non esclude né limita in alcun modo al personale del Committente la possibilità di accedere agli apparati/software la cui manutenzione/assistenza è stata appaltata. Fermo restando che le procedure di accesso saranno concordate tra RES e fornitore in fase di avvio del servizio.

Inoltre si evidenzia che il personale della Ditta Appaltatrice dovrà essere preventivamente autorizzato dal committente per poter accedere ai locali dove sono collocati gli apparati.

L'aggiudicatario dovrà fornire al committente un elenco di tecnici a cui saranno comunicati gli User-id e le password necessari per poter accedere agli apparati/software con i diritti di amministratore (utente privilegiato o superuser).

Si evidenzia che il Fornitore avrà anche in carico l'installazione dell'applicativo; tale attività dovrà sottostare alle seguenti regole:

1. Il committente ha in carico i costi di allestimento della connessione LAN, della rete elettrica, dei data center che ospiteranno i server dell'applicativo;
2. Al termine del contratto il software della piattaforma rimarrà a disposizione dell'acquirente nelle more della procedura tecnico amministrativa di acquisizione della nuova piattaforma senza soluzione di continuità.

Nel corso del contratto, senza ulteriori costi di installazione a carico del committente, potranno essere richieste attività di spostamento / installazione su siti diversi. Nei seguenti capitoli viene data una definizione dettagliata di ognuna delle sotto-componenti suddette.

5. Componenti e Servizi Richiesti

5.1 Modello architetturale ICT

Le aziende sanitarie afferenti al SSR toscano sono collegate ad Internet tramite i servizi della Rete Telematica della Regione Toscana (RTRT) e interconnesse fra loro tramite una infrastruttura privata denominata InterSST. La rete InterSST dispone di indirizzamento con classi pubbliche tramite le quali vengono erogati servizi telematici a livello regionale.

Il SSR intende dotarsi nel medio periodo di un unico datacenter logico realizzato operativamente tramite tre datacenter fisici localizzati in ognuna delle tre aree vaste regionali. Questa attivazione andrà progressivamente a sostituire l'attuale modello che consiste in venti datacenter locali, ospitati nelle tre aziende ospedaliere e nelle varie zone delle tre ASL territoriali. I datacenter sono dotati di soluzioni di virtualizzazione per il supporto a macchine virtuali basate su Linux e Windows, le cui licenze all'occorrenza, dovranno essere fornite a cura del proponente.

La soluzione che verrà proposta dovrà presentare un'architettura adeguata agli obiettivi descritti, in particolare dovrà configurarsi all'interno dell'unico datacenter logico previsto, ma potrà sfruttare le risorse attualmente in campo sia per la predisposizione del transitorio, dall'attuale infrastruttura costituita da venti datacenter alla definitiva, che per l'implementazione di funzionalità specifiche. Il data center logico unico è realizzato su architetture virtuali che utilizzano risorse fisiche localizzate in siti distinti

Il fornitore dovrà adeguarsi al progressivo accentramento dei datacenter fornendo una soluzione software scalabile e flessibile in funzione di questo scenario. L'allegato “InterSST Regole Uso” al paragrafo 9.3 descrive funzionalità e modalità di accesso all'infrastruttura per l'erogazione di servizi InterSST.

Il concorrente dovrà quindi elencare le risorse necessarie all'implementazione del sistema per ciascuna ente del SSR, sia in fase di attivazione iniziale che come crescita presunta, e queste verranno allocate e rese disponibili nei tempi concordati in fase di stesura del progetto esecutivo. Il dimensionamento dovrà essere descritto in termini di vCPU, vRAM, vHD, etc...

5.2 Modello Applicativo

Le aziende sanitarie figura seguente mostra l'architettura applicativa che dovrà sottintendere al nuovo sistema informatico:

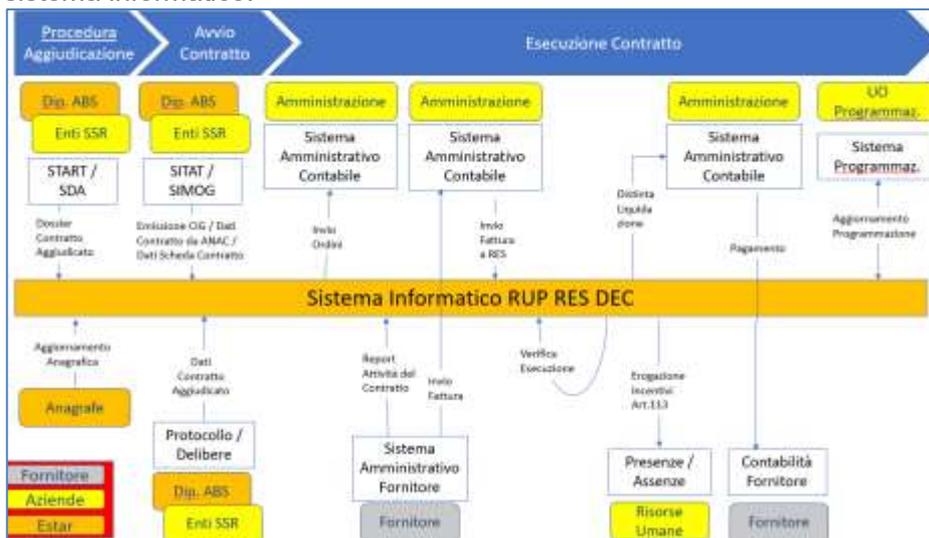


Figura 1 - Schema architetturale del sistema

Il sistema rappresentato in Figura 1 identifica le modalità di interconnessione tra i vari applicativi in ambito degli enti del SSR.

L'infrastruttura di rete ed i server sono a carico dell'ente appaltante che ne garantisce il corretto funzionamento. Rispetto alla architettura richiesta l'ente appaltante specifica che:

- Infrastruttura di rete
 - L'infrastruttura di rete e il suo corretto funzionamento sono a carico dell'ente appaltante;
 - Il fornitore si impegna a fornire i requisiti per il corretto funzionamento della infrastruttura di rete e a fornire una architettura tecnico applicativa compatibile con le caratteristiche infrastruttura di rete fornite nell'allegato "Linee Guida Tecnologiche" al capitolo 9;
 - L'ente appaltante non riconoscerà costi aggiuntivi dovuti alla sotto-stima dei requisiti da parte dell'aggiudicatario che saranno a completamente a carico dell'aggiudicatario.
- Server di infrastruttura
 - I server ed il corretto funzionamento delle componenti di base sono a carico dell'ente appaltante;
 - Il fornitore si impegna a fornire i requisiti per il corretto funzionamento e dimensionamento della infrastruttura server;
 - L'ente appaltante si riserva di decidere a propria discrezione se i server saranno fisici o virtuali o un mix di tali profili;
 - L'ente appaltante mette a disposizione il solo software di base, eventuali licenze ulteriori sono a carico dell'aggiudicatario (licenze database, licenze sistemi operativi, etc.);
 - Il fornitore avrà le credenziali di amministratore per la gestione del server, per l'accesso alla rete e per le attività di manutenzione;
 - Sarà a carico del fornitore gestire, come amministratore, tutte le componenti applicative e relative alla base dati utilizzati dall'applicazione fornita.
- Software a supporto delle attività RES / DEC
 - Il software deve poter permettere la realizzazione dell'architettura descritta nella Figura 1 - Schema architeturale del ;

5.3 Macro Processo della Esecuzione Contrattuale

Nel presente paragrafo viene schematizzato il processo di gestione contrattuale per i dipartimenti Tecnologie Sanitarie e Tecnologie Informatiche includendo la UOC SAFTTT con Estar coinvolto. Tale schematizzazione può essere estesa per analogia a tutti gli enti del SSR.

5.3.1 Avvio del Contratto

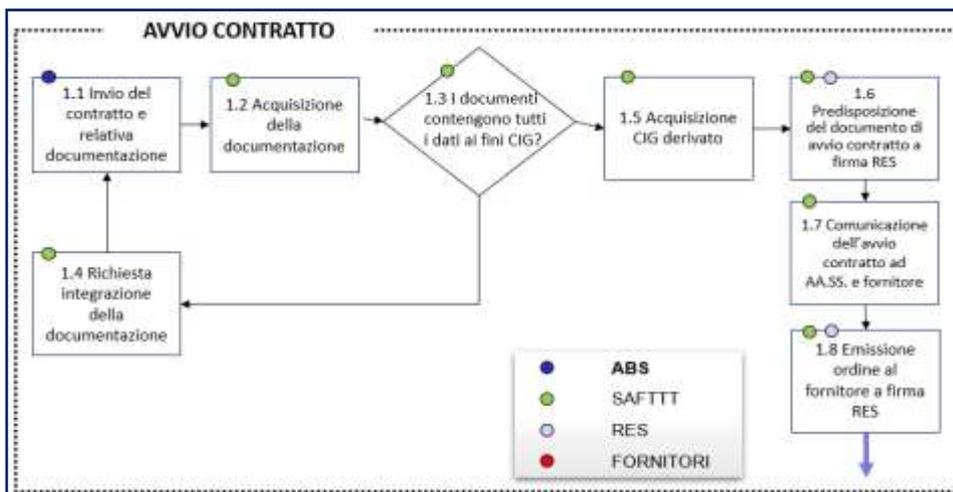


Figura 2 - Fase di Avvio del contratto

5.3.2 Esecuzione del Contratto

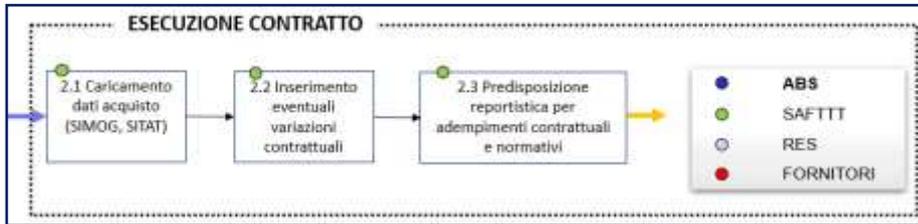


Figura 3 - Fase di Esecuzione del Contratto

5.3.3 Adempimenti Fatturazione

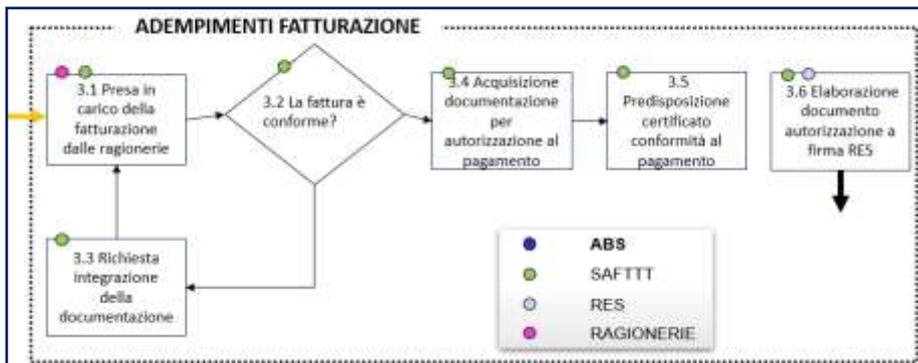


Figura 4 - Fase degli Adempimenti di Fatturazione

5.3.4 Chiusura Contratto

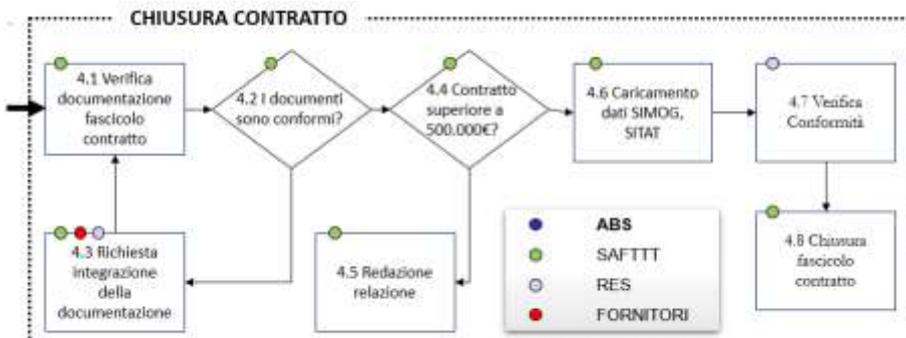


Figura 5 - Fase di Chiusura del Contratto

5.4 Contesto Strutturale ed Organizzativo

In tutte le fasi della procedura per acquisizione di beni e servizi ANAC e RT mettono a disposizione applicativi informatici a supporto della trasparenza e della informativa del processo amministrativo. Allo stesso modo gli enti del SSR si sono dotati di applicativi informatici a supporto della gestione della esecuzione contrattuale. Nel presente paragrafo sono dettagliati gli applicativi in ambito al sistema informatico oggetto del capitolato con cui si richiederà l'integrazione.

5.4.1 Applicativi per Esecuzione Contrattuale

Nelle seguenti tabella sono riportati gli applicativi specifici (con relativo fornitore) per la esecuzione contrattuale. Nelle tabelle del presente sotto-paragrafo sono dettagliati gli applicativi informatici per ciascun ente del SSR.

| Sistema Informatico | USL NO | AOUP | USL SE | AOUS | FTGM |
|------------------------|---|---|---|---|-----------------------------------|
| Anagrafe Operatori | RFC180 | RFC180 | RFC180 | RFC180 | RFC180 |
| Area Tecnica 2.0 | AT 2.0 (Consorzio Metis) | AT 2.0 (Consorzio Metis) |
| Protocollo Informatico | Protocollo e Atti (InsielMercato) | ProtocolloWeb (Project) | iShareDoc (sistemistica) | ProtocolloWeb (Project) | Protocollo e Atti (InsielMercato) |
| Contabilità | Smart*Health - Modulo Smart Financial (Data Processing) | Eusis (GPI) |
| Presenze Assenze / | Dedalus WHR (Dedalus) | Dedalus WHR (Dedalus) | Sigma Time – HR (Sigma Informatica) | Sigma Time – HR (Sigma Informatica) | Dedalus WHR (Dedalus) |

Tabella 6 – Applicativi per esecuzione contrattuale

| Sistema Informatico | USL CE | AOUM | AOUC | ISPRO | ESTAR |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Anagrafe Operatori | RFC180 | RFC180 | RFC180 | RFC180 | RFC180 |
| Area Tecnica 2.0 | AT 2.0 (Consorzio Metis) |
| Protocollo Informatico | ProtocolloWeb (Project) | ProtocolloWeb (Project) | ProtocolloWeb (Project) | ProtocolloWeb (Project) | iShareDoc (sistemistica) |
| Contabilità | CEPAS (Engineering) | CEPAS (Engineering) | CEPAS (Engineering) | CEPAS (Engineering) | Smart*Health - Modulo Smart Financial (Data Processing) |
| Presenze Assenze / | Dedalus WHR (Dedalus) | Dedalus WHR (Artech) | Dedalus WHR (Dedalus) | Dedalus WHR (Dedalus) | Dedalus WHR (Dedalus) |

5.4.2 Applicativi per acquisizione di beni e servizi

Nelle seguenti tabella sono riportati gli applicativi specifici (con relativo fornitore) per acquisizione di beni e servizi.

| Sistema Informatico | Dettaglio applicativo | Gestore del SW | Ente Utilizzatore |
|---------------------|--|----------------|------------------------|
| Portale RDA | Gestionale delle Richieste Di Acquisto. L'applicativo permette di gestire l'intero ciclo di vita delle RDA avanzate dalle aziende sanitarie appartenenti al territorio regionale. Attraverso RDA le aziende possono quindi far pervenire le proprie richieste all'ufficio ABS di ESTAR e al contempo monitorare, in ogni momento, lo stato di avanzamento della pratica, durante tutto il suo ciclo di vita, dalla creazione della richiesta fino all'invio all'applicativo gestionale del protocollo ESTAR che rappresenta l'inizio del processo di acquisto vero e proprio del/i bene/i richiesti. | ESTAR | Tutti gli enti del SSR |
| START | Il sistema consente l'accesso al Sistema di acquisti telematici di RT. È il sistema telematico realizzato da RT che permette di svolgere in modalità telematica tutte le fasi di svolgimento di ogni tipologia di gara prevista dalla normativa nazionale e comunitaria. Viene utilizzato da tutte le strutture di RT, da molti enti toscani e dalle strutture del servizio sanitario toscano (ESTAR ed ASL): | RT | Tutti gli enti del SSR |
| SDA | GPA è una piattaforma di e-procurement (SaaS) per la gestione telematica delle procedure di gara. Costantemente aggiornato e in linea con gli standard di sicurezza e aderente a tutte le normative vigenti. È una soluzione adottata per l'organizzazione, la gestione e il completamento di gare telematiche per l'approvvigionamento di lavori, servizi e forniture. GPA è un mercato elettronico ai sensi dell'art. 3, co. 1, lett. bbbb), del Codice dei Contratti Pubblici. | Heldis | Estar |

Tabella 7 - Applicativi per acquisizione di beni e servizi

5.4.3 Applicativi Generici

Nelle seguenti tabella sono riportati gli applicativi generici (con relativo fornitore)

| Sistema Informatico | Dettaglio applicativo | Gestore del SW | Ente Utilizzatore |
|--|--|---------------------------|------------------------|
| PORTALE INPS INAIL per acquisizione DURC | Sezione del Portale di INPS sul quale può essere verificata la regolarità contributiva di un'impresa nei confronti di: Inps, Inail, Casse edili, per le imprese classificate o classificabili ai fini previdenziali nel settore industria o artigianato alle attività dell'edilizia, nonché per le imprese che applicano il relativo contratto collettivo nazionale sottoscritto dalle organizzazioni, per ciascuna parte, comparativamente più rappresentative. Il documento di regolarità contributiva deve essere richiesto tramite il servizio "Durc On Line", indicando il codice fiscale del soggetto da verificare e l'indirizzo Pec al quale ricevere le notizie relative allo stato della richiesta. https://serviziweb2.inps.it/durconlineweb/welcome.do | INPS | Tutti gli enti del SSR |
| CANOPO | CANOPO è la suite software web based utilizzata dal Servizio Prevenzione e Protezione delle aziende che aderiranno alla Gara Regionale. CANOPO è la soluzione software per la gestione della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro come richiesto dal D.Lgs. 81/2008 e dagli standard internazionali. | Shorr Kan Data Management | Tutti gli enti del SSR |

Tabella 8 - Applicativi generici

5.4.4 Applicativi per rendicontazione

Nelle seguenti tabella sono riportati gli applicativi specifici (con relativo fornitore) per gli adempimenti informativi a carico del RES/DEC e per la rendicontazione a scopo di Anti Corruzione e Trasparenza

| Sistema Informatico | Dettaglio applicativo | Gestore del SW | Ente Utilizzatore |
|---------------------|---|----------------|------------------------|
| SITAT | Il sistema consente la consultazione appalti di lavori pubblici, forniture e servizi. Obblighi informativi di pubblicazione online (SITAT SA – SITAT 190) Il sito istituzionale http://www.regione.toscana.it/-/sistema-informativo-telematico-appalti-della-toscana-sitat- | RT | Tutti gli enti del SSR |
| SIMOG | Sistema che consente alle Stazioni Appaltanti di richiedere il codice | ANAC | Tutti gli enti del |

| | | | |
|--|---|--|-----|
| | <p>identificativo gara (CIG) necessario agli operatori economici per il versamento del contributo a favore dell'Autorità, dovuto per la partecipazione alle gare di appalti pubblici.</p> <p>Il CIG - è un codice alfanumerico unico per ogni appalto o lotto per consentire l'identificazione univoca delle gare, dei loro lotti e dei contratti, con riferimento agli obblighi di comunicazione delle informazioni all'Osservatorio, di cui all'art. 213 del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i. e successive deliberazioni dell'Autorità; tale codice alfanumerico, nell'ambito della disciplina sulla tracciabilità dei flussi finanziari, individua univocamente (tracciare) le movimentazioni finanziarie degli affidamenti di lavori, servizi o forniture, indipendentemente dalla procedura di scelta del contraente adottata e dall'importo dell'affidamento stesso</p> <p>Il https://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/SistemaSIMOG sito istituzionale</p> | | SSR |
|--|---|--|-----|

Tabella 9 - Applicativi per rendicontazione

5.5 Software a supporto della attività RUP / RES / DEC

L'applicazione software oggetto del capitolato deve essere un'applicazione aperta che possa utilizzare il servizio WEB messo a disposizione per inviare / ricevere dati da e verso i sistemi informatici satellite in ambito; la soluzione dovrà essere anche conforme alle Linee Guida ESTAR (allegato "Linee guida tecnologiche" al paragrafo 9.3) ed essere completamente integrata nella attuale realtà della soluzione infrastrutturale di rete attiva ed operante nel Servizio Sanitario Toscano.

Si sottolinea che il software potrà utilizzare Servizi SOAP o, qualora i sistemi informatici satellite in ambito non supportassero tale metodologia, utilizzare i metodi necessari per garantire, in maniera sicura, gli approvvigionamenti alla procedura attuale.

Nel caso in cui la comunicazione non fosse, in prima istanza, implementata a servizi causa l'attuale modalità di funzionamento dei sistemi informatici in ambito si richiede che:

- tale adeguamento avvenga non appena lo specifico software supporterà la comunicazione a servizi;
- tale adeguamento sia fatto senza costi aggiuntivi a quelli previsti nel presente capitolato.

5.6 Integrazione con sistemi esterni

Nel presente paragrafo sono dettagliate le integrazioni con i sistemi informatici che gestiscono dati e documenti sia nelle fasi di pre-aggiudicazione di un contratto che nelle fasi di esecuzione contrattuale.

I costi per le integrazioni richieste sono completamente a carico del fornitore.

5.6.1 Integrazioni da sistemi esterni

Nel paragrafo sono descritte le integrazioni in entrata al sistema informatico oggetto del capitolato. Tali integrazioni hanno lo scopo di aggiornare il fascicolo dei contratti e mantenere allineata le anagrafiche gestite dai sistemi esterni.

- RFC 180:
 - si richiede che sia implementata una integrazione mediante RFC 180 allo scopo di mantenere aggiornata l'anagrafica dei dipendenti del SSR che possono svolgere le attività di RUP / RES / DEC nonché del personale amministrativo delle strutture a supporto della esecuzione contrattuale; le specifiche della RFC sono dettagliate al paragrafo 9.2;
- START ESTAR / RT:
 - si richiede che all'atto di aggiudicazione del contratto il dossier completo della gara venga inviato sul sistema per RES / DEC al fine di avviare la costituzione del dossier;

- SDA:
 - si richiede che all'atto di aggiudicazione del contratto il dossier completo della gara venga inviato sul sistema per RES / DEC al fine di avviare la costituzione del dossier;
- SITAT / SIMOG
 - si richiede che i dati caricati sul sistema nazionale e regionale vengano inviati sul sistema per RES / DEC al fine di aggiornare il dossier del contratto;
 - Si richiede che sia importata la scheda
- Canopo:
 - si richiede integrazione per importare DUVRI e relazioni prodotti dalle strutture SEPP;
- Programmazione:
 - si richiede integrazione per importare ed aggiornare la programmazione contrattuale da sistema di programmazione del rispettivo sistema informatico degli enti del SSR;
- Area Tecnica del Dip. TS (AT 2.0)
 - si richiede che i documenti della esecuzione contrattuali gestiti sulla piattaforma siano contestualmente alla loro creazione / aggiornamento siano importati sul sistema oggetto del capitolato al fine di aggiornare il dossier del contratto;
- Vendor Rating:
 - si richiede che il vendor rating dei contratti elaborato sul Sistema GE4 del fornitore Data Processing (vedi Tabella 6) per i magazzini centralizzati di ESTAR sia importato sul sistema oggetto del capitolato e aggiornato con periodicità da definire durante la fase esecutiva del progetto;
 - si richiede che i dati importati dai sistemi informatici di contabilità afferenti alla qualità del servizio erogato siano trattati anche per calcolo dei KPI di base per la valutazione del vendor rating;
- Protocollo e Delibere:
 - Si richiede, per ESTAR, l'integrazione per importare metadati e documenti all'atto della aggiudicazione di una gara;
 - si richiedono le integrazioni necessarie al fine di importare le interazioni gestite mediante protocollo afferenti alla gestione del contratto al fine di aggiornare il dossier del contratto (fare riferimento al modello descritto al paragrafo 5.3);
- Contabilità: si richiede che siano implementate integrazioni al fine di
 - caricare in automatico i documenti che richiedono la firma del RES / DEC del contratto
 - inviare in automatico sulla contabilità i documenti firmati da RES / DEC del contratto
 - gestire le interazioni di processo tra RES / DEC, uffici di supporto amministrativo e Ragionerie aziendali
 - allineare il quadro economico e l'anagrafica del contratto / del CIG esistenti sul sistema contabile e nel presente sistema

5.6.2 Integrazioni verso sistemi esterni

Nel paragrafo sono descritte le integrazioni in uscita al sistema informatico oggetto del capitolato.

- SITAT (Area Trasparenza):
 - si richiede integrazione per adempimento degli obblighi legislativi di trasparenza;
- Canopo:

- si richiede integrazione per esportare documentazione e comunicazioni verso le strutture SEPP;
- Programmazione:
 - si richiede integrazione per esportare ed aggiornare la programmazione contrattuale verso il sistema di programmazione del rispettivo sistema informatico degli enti del SSR;
- Area Tecnica del Dip. TS (AT 2.0)
 - si richiede che i documenti della esecuzione contrattuali gestiti sul sistema oggetto del capitolato siano contestualmente esportati sul sistema AT 2.0 al fine di aggiornare il dossier del contratto;
- Protocollo e Delibere:
 - si richiedono le integrazioni necessarie al fine di protocollare le interazioni / documenti che lo richiedono gestione del contratto al fine di aggiornare il dossier del contratto (fare riferimento al modello descritto al paragrafo 5.3);
- Presenze / Assenze o Stipendi:
 - si richiede che siano implementate integrazioni al fine di caricare i dati relativi alla erogazione degli incentivi per RUP, RES, DEC e personale avente diritto alla incentivazione ex Art. 113 di Rif. 4 alla Tabella 2 - Riferimenti Normativi;
- Contabilità: si richiede che siano implementate integrazioni al fine di
 - inviare in automatico sul sistema informatico della contabilità i documenti firmati da RES / DEC del contratto che devono essere gestiti su tale sistema;
 - gestire le interazioni di processo tra RES / DEC, uffici di supporto amministrativo e Ragionerie aziendali;

6. Requisiti Funzionali Lotto 1

La fornitura deve includere le funzionalità che seguono, classificate secondo la tematica delle funzioni

6.1 Caratteristiche Generali

Si riportano nel seguito le caratteristiche generali che il sistema deve avere oltre ai requisiti espressi nei capitoli precedenti

| ID | Requisito |
|--------|--|
| 6.1.1 | Certificazione della compliance GDPR del software proposto |
| 6.1.2 | Interfaccia grafica uomo-macchina basata su HTML5 visualizzabile su tutti i browser delle famiglie Mozilla, Chrome, Safari, Explorer, in lingua italiana, intuitiva, di facile uso e di rapida compilazione |
| 6.1.3 | Autenticazione operatore tramite login e password, carta operatore Regione Toscana e altri sistemi aziendali di autenticazione e profilazione. |
| 6.1.4 | Gestione e configurazione dei profili degli utenti rispetto all'accesso alle funzioni del sistema. |
| 6.1.5 | Tracciabilità completa delle azioni e degli operatori. |
| 6.1.6 | Garanzia di protezione nei confronti di accesso fraudolento o anche solo accidentale da parte di persone non autorizzate deve essere assicurata una completa "rintracciabilità" dei documenti/dati e dell'iter che lo ha prodotto per potere risalire agli operatori che lo hanno generato o modificato. |
| 6.1.7 | Supporto alla certificazione di qualità. |
| 6.1.8 | Il sistema deve consentire la Gestione del Controllo di Qualità e delle azioni correttive conseguenti ai risultati dei controlli. |
| 6.1.9 | Inclusione di un modulo di Vendor Rating |
| 6.1.10 | Funzionalità di firma elettronica avanzata applicata ai documenti prodotti integrata nella piattaforma fornita per la sottoscrizione dei documenti e risultati prodotti, secondo quanto reso disponibile dalle Aziende o dalla Regione Toscana; |
| 6.1.11 | Abilitazione della gestione dei rapporti tra i soggetti interni alla stazione appaltante, tra aziende e ESTAR, tra i singoli attori del processo; |
| 6.1.12 | Gestione del coordinamento tra gli adempimenti (ad es. SITAT / Gestionali Contabili) che creino dei blocchi se non sono state completate le fasi precedenti |
| 6.1.13 | Formazione a diverso livello per le varie tipologie di utilizzatore |

Tabella 10 - Requisiti Funzionali Generali

6.2 Anagrafe

La procedura deve gestire il dossier contratto per la fornitura di beni e servizi (tutti i documenti contrattuali, tipologia gara, importo durata contrattuale, quadro economico, tipologia beni e servizi, cig, dichiarazioni di assenza di conflitto di interesse etc.)

| ID | Requisito |
|--------|--|
| 6.2.1 | Anagrafiche del RUP RES DEC e documenti correlati (ad esempio recapiti, curriculum etc..) |
| 6.2.2 | Anagrafica delle altre figure di operatori che coadiuvano a diversi livelli il RUP RES e DEC (ad esempio, direttore operativo/assistenti del DEC, supporti amministrativi, componenti struttura stabile a supporto dei RUP/RES etc.) |
| 6.2.3 | Anagrafica dei componenti del Collegio Tecnico per la progettazione della gara |
| 6.2.4 | Anagrafica dei componenti della Commissione di gara per la valutazione delle offerte; |
| 6.2.5 | Anagrafica fornitori (dato minimo scheda SITAT SA e SITAT 190) |
| 6.2.6 | Anagrafica dei subappaltatori e subcontraenti (data minimo scheda SITAT SA e SITAT 190) |
| 6.2.7 | Anagrafica delle procedure di affidamento (dato minimo scheda SITAT SA e SITAT 190) |
| 6.2.8 | Anagrafica tipologia di beni e servizi secondo le macrofamiglie (acquisto beni, acquisto servizi, acquisti misti, beni di investimento) secondo la classificazione CPV e secondo la classificazione contabile di bilancio (Categoria CE) |
| 6.2.9 | Anagrafica CIG (cig padre e cig derivato, dati minimi scheda ANAC) compreso Importo CIG (requisito minimo: iva esclusa, iva inclusa, aliquota applicata) |
| 6.2.10 | Anagrafica CUP (Codice unico di progetto – MEF) |

Tabella 11 - Requisiti Funzionali Anagrafe

6.3 Dossier Contratto

La procedura deve gestire il dossier contratto per la fornitura di beni e servizi (tutti i documenti contrattuali compreso il progetto tecnico, tipologia gara, importo, durata contrattuale (requisiti minimi inizio/fine e durata

in mesi), quadro economico, tipologia beni e servizi, cig, dichiarazioni di assenza di conflitto di interesse etc.), consegne e collaudi su un sistema documentale

| ID | Requisito |
|-------|--|
| 6.3.1 | Gestione dei documenti contrattuali e relativi allegati delle fasi di programmazione, affidamento ed esecuzione |
| 6.3.2 | Gestione della documentazione contrattuale |
| 6.3.3 | Gestione della documentazione relativa all'esecuzione del contratto |
| 6.3.4 | Gestione di tutta la modulistica occorrente per la gestione del contratto conforme a normativa (concernente l'attività di esecuzione del contratto, comunicazioni ai fornitori, comunicazioni tra RUP, RES e DEC etc.) con possibilità di generare anche documenti / template in modo autonomo |
| 6.3.5 | Gestione documentale privacy, sicurezza sui luoghi di lavoro, dichiarazioni assenza di conflitto d'interesse |
| 6.3.6 | Gestione delle comunicazioni con i fornitori |
| 6.3.7 | Importo Contratto/CIG (requisito minimo: iva esclusa, iva inclusa, aliquota applicata) |

Tabella 12 - Requisiti Funzionali Dossier Contratto

6.4 Reportistica

Il SW deve avere la funzionalità di report e statistiche relativamente ai contratti inseriti in anagrafica, nonché sull'andamento degli stessi. Il sistema di generazione dei report deve essere un sistema flessibile e configurabile dall'utente per la generazione dei report necessari alla attività di RUP, RES, DEC;

| ID | Requisito |
|-------|---|
| 6.4.1 | Reportistica per la programmazione dei fabbisogni e dell'attività contrattuale (requisito minimo acquisizioni biennali superiori ad 1 milione e superiori a 40.000,00 - scheda SITAT) |
| 6.4.2 | Reportistica dei CIG inseriti (per dimensione temporale, per conto, per importo, per RUP/RES) |
| 6.4.3 | Reportistica sulle nomine a RUP, RES e DEC e delle altre figure |
| 6.4.4 | Reportistica sulla partecipazione ad altri organismi (comitato tecnico, commissione di valutazione etc.) |
| 6.4.5 | Reportistica subappaltatori e subcontraenti e relative prestazioni |
| 6.4.5 | Reportistica esecuzione contrattuale |

Tabella 13 - Requisiti Funzionali Reportistica

Si riportano di seguito i principali report, a titolo esemplificativo, che dovranno essere sviluppati nel progetto tecnico del fornitore:

- Report ordinato su aggiudicato/ su CIG
- Report su fatturato rispetto all'ordinato
- Report su fatturato rispetto ad aggiudicato per anno, per durata complessiva del contratto, per mese
- Report su contratti per RES
- Report contratti per DEC
- Report numero contratti di forniture
- Report numero contratti servizi
- Report contratti per valore (ad esempio: da € 40.000 fino alla soglia comunitaria, sopra soglia comunitaria, sotto i € 40.000, sopra i € 500.000, da € 40.000 a € 500.000, superiore a 1 milione di euro)
- Reportistica dei CIG: derivati e padre
- Reportistica dei CIG: importi cig e utilizzo cig (ordinato, liquidato, pagato)
- Reportistica RUP/RES/DEC
- Report contratti per i vari soggetti dipendenti/incaricati dell'Ente che intervengono nella gestione del contratto
- Report componenti i collegi tecnici
- Report sui componenti delle commissioni aggiudicatrici
- Reportistica sui subappaltatori
- Report subfornitori e correlata tipologia di prestazione
- Report penali applicate
- Report sui procedimenti di contestazioni
- Report sui procedimenti per applicazione di penali e penali applicate
- Report contratti sospesi
- Report contratti/CIG per conto economico
- Reportistica per la programmazione dei fabbisogni e dell'attività contrattuale e adempimenti normativi
- Reportistica sull'esecuzione dei singoli contratti e sugli adempimenti effettuati

6.5 Gestione Adempimenti Normativi

Il SW deve includere la funzionalità che abilita la estrazione dei dati per la produzione dei flussi informativi per adempimenti normativi

| ID | Requisito |
|-------|--|
| 6.5.1 | La funzionalità deve permettere di estrarre i dati per la compilazione dei flussi informativi per adempimenti relativi alla normativa di trasparenza ed anticorruzione (SITAT 190) |
| 6.5.2 | La funzionalità deve permettere di assolvere agli adempimenti normativi previsti dal codice degli appalti (SITAT SA/SITAT Stazione Appaltante della Regione Toscana) |

Tabella 14 - Requisiti Funzionali Adempimenti Normativi

6.6 Gestione Programmazione Contrattuale

Il SW deve avere la funzionalità che abilita alla modifica della programmazione regionale

| ID | Requisito |
|-------|--|
| 6.6.1 | Gestione della funzione della ricognizione dei contratti per la gestione di scadenziari |
| 6.6.2 | Gestione della funzione dell'attività di programmazione contrattuale biennale per le procedure d'importo superiore a un milione di euro (art. 21 d. lgs. 50/2016 e art. 9 D.L. 66/2014, convertito con L. 89/2014, v. format apposito) |
| 6.6.3 | Gestione della funzione per la programmazione biennale per le forniture di beni e servizi d'importo superiore a € 40.000,00 ai sensi del DMIT 16/01/2018 n. 14 (v. format apposito) |
| 6.6.4 | Funzionalità di raccordo e integrazione tra programmazione Aziendale e Estar |

Tabella 15 - Requisiti Funzionali Programmazione Contrattuale

6.7 Gestione Esecuzione Contrattuale

Il software deve garantire un'interfaccia dinamica tra le varie figure citate per effettuare:

| ID | Requisito |
|--------|--|
| 6.7.1 | Gestione delle comunicazioni tra il RES e il RUP di gara relativamente a tutte le modifiche sostanziali del contratto (varianti, sospensioni, penali, certificato di ultimazione delle prestazioni, penali, risoluzione contrattuale etc.); |
| 6.7.2 | Gestione delle disposizioni e delle direttive di servizio del RUP/RES al DEC in fase di avvio e di durata contrattuale incluso eventuale predisposizione Duvri |
| 6.7.3 | Gestione rapporti periodici sull'andamento dell'attività di esecuzione tra il DEC e il RES/RUP |
| 6.7.4 | Gestione attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico contabile del DEC: <ul style="list-style-type: none"> • disposizioni e istruzioni operative tramite ordini di servizio, • contestazioni e penali, riserve del fornitore, • sospensioni della fornitura o del servizio, • processi verbali di accertamento di fatti, degli esiti del controllo, del DEC da inviare al RUP/RES e relazioni specifiche, • check list/scadenziario dei controlli sui singoli contratti e sistema di alert |
| 6.7.5 | Gestione sistema trasmissione comunicazioni al fornitore in modalità digitale, |
| 6.7.6 | Gestione del quadro economico in relazione alle variazioni intervenute in fase di esecuzione contrattuale, agli stati di avanzamento/liquidazioni |
| 6.7.7 | Gestione reportistica sulle prestazioni e le attività svolte durante l'esecuzione del contratto (controllo quantitativo, qualitativo, tempistica, soddisfazione dell'utente, rispetto obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro, verifica DUVRI) |
| 6.7.8 | Gestione segnalazioni del DEC al RUP/RES delle difformità contrattuali (ritardi, disfunzioni, inadempimenti etc.), |
| 6.7.9 | Gestione della fase di avvio di esecuzione da parte del DEC (istruzioni e direttive all'esecutore e verbale di avvio dell'esecuzione, esecuzione anticipata, esecuzione in via di urgenza), |
| 6.7.10 | Gestione dei subappalti e subcontraenti e controlli del DEC (esito del controllo sul luogo, sulle prestazioni, registrazione delle contestazioni sulla regolarità delle prestazioni eseguite, segnalazioni al RUP/RES inosservanze dell'esecutore in ambito di subappalto), |
| 6.7.11 | Gestione ricorso all'avvalimento in fase di esecuzione (verifica requisiti capacità tecnica), |
| 6.7.12 | Gestione delle modifiche e varianti in corso di esecuzione (relazione del DEC al RUP/RES con relativa proposta, disposizioni all'esecutore del DEC, atto di sottomissione o atto aggiuntivo, variazioni del quadro economico, elenco nuovi prezzi e relativa approvazione del RUP/RES, riserve sulle varianti o sui prezzi dell'esecutore) |
| 6.7.13 | Gestione delle sospensioni dell'esecuzione da parte del DEC (verbale del DEC inviato al RUP/RES, verbale di ripresa con indicazione nuovo termine contrattuale indicato dal RUP/RES) |
| 6.7.14 | Gestioni dei sinistri (relazione del DEC relativa a danni a persone, proprietà etc., importi di risarcimento, processo verbale per gli indennizzi), |
| 6.7.15 | Gestione delle verifiche di conformità durante e al termine del contratto per la fornitura di beni e servizi |

| | |
|--------|---|
| | (attestazioni di conformità, certificazione ultimazione delle prestazioni del DEC inviato al RUP/RES che ne rilascia copia conforme all'esecutore) |
| 6.7.16 | Gestione ripartizione degli incentivi alle figure che intervengono nella gestione del ciclo contrattuale, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs 50/2016 e smi |

Tabella 16 - Requisiti Funzionali Esecuzione Contrattuale

7. Requisiti Funzionali Lotto 2

La fornitura deve includere le funzionalità che seguono, classificate secondo la tematica delle funzioni

Lotto 2): Software modulare per la gestione tecnica nella fase dell'esecuzione dei contratti per la fornitura di beni e di servizi per il controllo e il monitoraggio degli stessi.

Con il SW indicato deve avere carattere modulare per ciascuna tipologia di contratto da monitorare ed avere la potenzialità per future estensioni. L'obiettivo è quello di effettuare un controllo sul risultato di tipo qualitativo e quantitativo.

I moduli per il monitoraggio e controllo tecnico devono essere interoperabili con il Sw del lotto 1).

Il monitoraggio dei contratti che s'intende garantire con il SW, sono i seguenti:

- Servizio pulizie e sanificazione
- Servizio lavanolo,
- Servizio ristorazione
- Servizio smaltimento rifiuti sanitari
- Servizi di logistica

Gli Enti interessati potranno acquisire uno o più moduli in base alle loro esigenze.

7.1 Anagrafe

La procedura deve gestire il dossier contratto per la fornitura di beni e servizi in particolare i documenti contrattuali (capitolati, aggiudicazione progetto tecnico, eventuale progettazione successiva, PDI etc.)

| ID | Requisito |
|-------|--|
| 7.1.1 | Anagrafica dei parametri quantitativi e qualitativi per il controllo (parametri, criteri, soglie di accettabilità e tolleranze) |
| 7.1.2 | Anagrafica griglie di controllo |
| 7.1.3 | Anagrafica per campionamento |
| 7.1.4 | Anagrafica sul numero dei controlli periodo da effettuare |
| 7.1.5 | Anagrafiche del RUP RES DEC e anagrafica delle altre figure di operatori che coadiuvano a diversi livelli il RUP RES e DEC (ad esempio, direttore operativo/assistenti del DEC, supporti amministrativi, componenti struttura stabile a supporto dei RUP/RES etc.) |
| 7.1.6 | Anagrafica strumenti di misurazione (scale, strumenti, etc.) |
| 7.1.7 | Anagrafica CIG (cig padre e cig derivato, dati minimi scheda ANAC) |

Tabella 17 - Requisiti Funzionali Anagrafe (Lotto 2)

7.2 Dossier Contratto

| ID | Requisito |
|-------|--|
| 7.2.1 | Gestione della documentazione relativa all'esecuzione del contratto per la parte dei controlli e monitoraggio |
| 7.2.2 | Fornitura di tutta la modulistica occorrente prevista dal contratto |
| 7.2.3 | Gestione documenti per indagini di soddisfazione degli utenti (qualità percepita) |
| 7.2.4 | Programmi di attività (ad esempio piano dei trasporti o dei ritiri o consegne settimanali, mensili etc. per logistica, smaltimento rifiuti, lavanolo, frequenze e classi di rischio per servizio pulizie, referenti di reparto etc.) |

Tabella 18 - Requisiti Funzionali Dossier Contratto (Lotto 2)

7.3 Reportistica

Il SW deve avere la funzionalità di gestione di report e statistiche che includa almeno i seguenti report; il concorrente potrà includere ulteriori funzionalità di reportistica in fase di presentazione dell'offerta tecnica

| ID | Requisito |
|--------|---|
| 7.3.1 | report sul livello del servizio mediante parametri, criteri, soglie di accettabilità e tolleranze |
| 7.3.2 | report sulle Non Conformità |
| 7.3.3 | report sulle azioni di miglioramento intraprese |
| 7.3.4 | report sulla misurazione del grado di soddisfazione dei clienti |
| 7.3.5 | report controlli effettuati rispetto a quelli previsti |
| 7.3.6 | report sul risultato dei controlli e monitoraggio con esito rispetto ai valori attesi |
| 7.3.7 | report valori attesi |
| 7.3.8 | report per operatore |
| 7.3.9 | report per data |
| 7.3.10 | sistema di alert |
| 7.3.11 | report di monitoraggio dell'andamento globale del servizio, anche mediante indici specifici |
| 7.3.12 | report sullo scostamento tra qualità attesa ed erogata (anche in funzione di eventuale "sanzione" al fornitore) |

Tabella 19 - Requisiti Funzionali Reportistica (Lotto 2)

7.4 Interoperabilità

Il software deve garantire l'interoperabilità con altri sistemi in relazione alla tipologia del servizio

| ID | Requisito |
|-------|--|
| 7.4.1 | anagrafe immobiliare dell'Ente con planimetrie, destinazioni d'uso e superfici |
| 7.4.2 | anagrafe elenco immobili dell'Ente |
| 7.4.3 | organigramma dell'Ente/centri di costo |
| 7.4.4 | Anagrafe strutture ospedaliere e reparti |
| 7.4.5 | SW accettazione ricoveri |
| 7.4.6 | SW di gestione del personale dipendente dell'Ente |

Tabella 20 - Interoperabilità (Lotto 2)

8. Progetto tecnico

Il progetto tecnico dovrà comprendere il piano di avvio e dovrà descrivere le modalità di svolgimento della fase implementativa del progetto. Fare riferimento alle fasi 3, 4, 5 dell'Allegato 3 per i dettagli sulle modalità di svolgimento dei progetti e per il ciclo di vita del software. La presentazione del Progetto Tecnico dovrà chiaramente distinguere tra

- fase implementativa che include l'installazione e configurazione del sistema informatico a supporto delle attività di RES / DEC
- fase di supporto e manutenzione alla piattaforma al termine del collaudo con esito positivo

8.1 Fase Implementativa

8.1.1 Installazione e Configurazione

Nella proposta di offerta presentata dal fornitore viene richiesto, per la fase di implementazione del sistema informatico, un piano di avvio del progetto che dovrà essere corredato da un Diagramma di Gantt delle attività di progetto oggetto di fornitura del servizio, includendo precisamente le milestone di progetto principali

- attività, tempi, impegni
- persone e competenze necessarie ed assegnazione alle attività
- punti di controllo e momenti di verifica dei risultati attesi ed i criteri di accettazione
- criteri di uscita dal Periodo di Avviamento verso i Servizi a regime
- punti di intersezione con eventuali altri progetti
- rischi
- pianificazione degli incontri per verifica dello stato avanzamento attività
- piano di collaudo

dovranno essere rispettati i vincoli della tabella di seguito riportata

| Codice Vincolo | Descrizione Vincolo |
|----------------|--|
| V1 | Avviamento in Produzione (Pre Collaudo), per ogni Azienda Sanitaria, garantendo almeno la piena funzionalità dell'applicativo non oltre 60 giorni solari dall'ordinativo della fornitura; è compreso nel vincolo V1 anche il rilascio delle integrazioni necessarie previste dal presente capitolato |
| V2 | Importazione di dati e metadati entro avvio della produzione, per ogni Azienda Sanitaria, dell'anno in corso opportunamente allineati all'anagrafica regionale. |
| V3 | Il collaudo dovrà essere completato entro 30 giorni solari dall'avvio in produzione. |

Tabella 21 - Vincoli di Progetto

È facoltà del concorrente proporre gantt che prevedano la riduzione dei tempi di installazione dell'applicativo.

Nel piano di avvio del progetto dovranno essere indicate le professionalità coinvolte nel gruppo di lavoro ed in particolare del Coordinatore di progetto. Il fornitore dovrà esplicitare nel piano di avviamento i tempi di erogazione della formazione agli utenti (Aziende Sanitarie e ICT Estar) e dovrà inoltre indicare:

- la tecnologia prevista e/o utilizzabile;
- le variabili di dimensionamento;
- i vincoli e i requisiti tecnici e organizzativi;
- gli standard e le norme di riferimento.

Il piano formativo deve essere previsto per tutti i moduli oggetto di fornitura. La formazione dovrà essere necessariamente erogata nell'ambito territoriale delle aree vaste della Regione Toscana per il personale coinvolto nell'utilizzo della piattaforma. Si prevede la necessità di due sessioni di formazione on-site per

ciascuna Azienda Sanitaria. Ogni modulo oggetto di formazione dovrà essere corredato di manuale operativo, consultabile on line.

Dovranno essere inoltre dettagliati:

- Sistema organizzativo:
 - Organizzazione del servizio, in tutte le sue fasi
 - Dotazione infrastrutture tecnologiche per lo svolgimento del servizio, con le misure adottate per garantire la privacy
 - Produzione di report
- Gestione del personale
 - Consistenza quali-quantitativa del personale impegnato
 - Procedure per il progetto formativo
- Metodologie tecnico-operative e di autocontrollo
 - Modalità, periodicità e strumenti per la verifica della corretta esecuzione delle attività previste
 - Check list di collaudo esaustive delle attività di collaudo previste
- Eventuali proposte innovative:
 - Proposte innovative/migliorative rispetto a quanto richiesto dal capitolato

Le attività di Collaudo Software, con i rispettivi requisiti, sono descritte in Allegato di Gara 6. L'operazione di collaudo deve avvenire secondo la pianificazione esposta nel DIAGRAMMA DI GANTT, presso le Aziende Sanitarie, alla presenza di persona incaricata dall'impresa appaltatrice. Tutti i costi connessi all'espletamento dell'attività di collaudo saranno a cura e spese del Fornitore. La pianificazione delle attività di collaudo, effettuata a carico del Fornitore, deve garantire il completamento del collaudo stesso entro i termini previsti per la consegna dei prodotti: ritardi nel completamento del collaudo, ovvero esiti negativi dello stesso, anche imputabili a ritardi nell'approvazione del Piano per cause riconducibili al Fornitore, implicano l'applicazione delle penali per ritardata consegna, come da successivo Paragrafo 8.1.2.

Le attività di collaudo del sistema informatico dovranno concludersi il numero di giorni previsto dal vincolo V2 del presente paragrafo. Qualora alla fine di tale periodo non si sia concluso il collaudo con esito positivo, a discrezione dell'Azienda interessata, potrà essere concesso al Fornitore un ulteriore periodo di 30 giorni, al termine del quale, se sussistono non conformità per ragioni imputabili al Fornitore stesso, l'Azienda potrà recedere unilateralmente dal contratto.

In tale eventualità all'aggiudicatario spetterà il solo corrispettivo per la parte di servizio correttamente eseguita, escluso ogni altro rimborso e/o indennizzo a qualsiasi titolo. Inoltre in caso di recesso dal contratto da parte della Azienda Sanitaria la ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assicurare l'esecuzione del servizio fino al subentro del nuovo contraente.

8.1.2 Penalità Installazione e Configurazione

In caso di inosservanza delle norme del presente capitolato e inadempienza ai patti contrattuali, le Amministrazioni Contraenti, competenti al pagamento delle attività ivi svolte, potranno applicare penalità commisurate al danno arrecato al normale funzionamento del servizio/fornitura e al ripetersi delle manchevolezze.

Elenco indicativo e non esaustivo di tipologie e casistiche di eventi che possono dare origine all'applicazione delle penali nella fase di implementazione del sistema informatico oggetto del capitolato:

GRAVITA' BASSA

| | Descrizione |
|----|---|
| 1b | Assenza o incompleta documentazione di avvio progetto entro 15 giorni solari dall'ordinativo di fornitura |

Tabella 22 - Penalità Gravità Bassa

GRAVITA' MEDIA

| | |
|----|---|
| 1m | Mancato avviamento in Produzione (Pre Collaudo), per ogni Azienda Sanitaria, garantendo |
|----|---|

| | |
|----|--|
| | almeno la piena funzionalità dell'applicativo non oltre 60 giorni solari dall' ordinativo di fornitura; è compreso nel vincolo V1 anche il rilascio delle integrazioni necessarie previste dal presente capitolato |
| 2m | Non completata la importazione di dati e metadati entro avvio della produzione, per ogni Azienda Sanitaria, dei contratti attivi opportunamente allineati all'anagrafica regionale. |
| 3m | Assenza o incompleta documentazione al superamento del collaudo |
| 4m | Mancata aderenza alla pianificazione approvata: target per il 90% dei casi di aderenza alle date ed orari definiti nel piano di progetto sull'intero periodo di implementazione del progetto |

Tabella 23 - Penalità Gravità Media

GRAVITA' ALTA

| | Descrizione |
|----|---|
| 1a | Non superamento del collaudo entro 30 giorni solari dall'avvio in produzione. |

Tabella 24 - Penalità Gravità Alta

Le amministrazioni contraenti in relazione ad inadempienze o ritardi rispetto a quanto previsto dal capitolato normativo e tecnico non ricompresi negli elenchi suddetti, procederanno a qualificare le infrazioni riscontrate di gravità bassa, media o alta, applicando le penali per gli importi prima individuati e precisamente:

| Grado delle penalità | Importi delle penali | |
|----------------------|----------------------|---------------------|
| BASSA | 100 € | a giorno di ritardo |
| MEDIA | 150 € | a giorno di ritardo |
| ALTA | 200 € | a giorno di ritardo |

Tabella 25 - Importi Penali

Deve considerarsi inadempimento e/o ritardo anche il caso in cui il fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella documentazione di gara, nella offerta presentata dallo stesso fornitore, e nella Convenzione firmata dalle parti.

Le penali dovute per il ritardato adempimento della prestazione sono calcolate in misura giornaliera in una percentuale ricompresa tra lo 0,3 e 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale e non possono superare complessivamente il 10% di detto ammontare.

8.2 Servizio di Manutenzione

In questo paragrafo vengono dettagliatamente descritti i servizi di manutenzione oggetto dell'appalto ed i profili di servizio integranti l'offerta (SLA) che possono essere richiesti dalle Aziende, i tipi di manutenzione / assistenza / supporto richiesti, le modalità che le Aziende appaltanti potranno usare per segnalare i guasti e le richieste di intervento al fornitore e le modalità utilizzate dal fornitore per esaudire le richieste delle Aziende stesse. Per i servizi di manutenzione del sistema informatico oggetto del capitolato valgono gli SLA software che sono illustrati e normati nel documento "Allegato 1" che è parte integrante del presente capitolato.

Nel documento "Allegato 1" sono normati gli aspetti contrattuali post collaudo. Si evidenzia che il software applicativo rimane in garanzia per i 12 mesi successivi al collaudo.

8.2.1 Profili dei Livelli di Servizio Offerti

L'erogazione di servizi di manutenzione, assistenza e supporto da parte della Ditta Aggiudicataria deve essere orientata alla continuità del servizio offerto dalle Aziende Sanitarie pertanto è necessario che la Ditta appaltatrice sia in grado di erogare i servizi di manutenzione, assistenza e supporto verso tutte le componenti del sistema a tutti i possibili livelli, nei termini richiesti di seguito.

Di seguito, a scopo chiarificatore, si descrivono i parametri che caratterizzano le SLA:

- **Disponibilità del Servizio:** indica il periodo in cui il servizio di manutenzione/assistenza e il Call Center o l'Help Desk, sono attivi, accettano le chiamate ed eseguono gli interventi; è prevista la seguente opzione "base esteso"
- **SLA-Accettazione:** indica il tempo di attesa dell'utente sulla richiesta di intervento; tale tempo deve essere pressoché nullo (in quanto deve essere messa a disposizione dell'utente una applicazione web per la richiesta di intervento).
- **SLA-Presa in Carico:** indica il tempo che intercorre dalla segnalazione dell'errore a quando sul sistema di trouble ticketing viene aperta la segnalazione del problema.
- **SLA-Risoluzione:** indica il tempo che intercorre dalla presa in carico del problema alla sua risoluzione. Il tempo di risoluzione del problema si intende a partire dall'istante di accettazione della chiamata.
- **% aderenza alla SLA:** Su base trimestrale, il fornitore è tenuto ad allegare alla fattura il report trimestrale di dettaglio di ciascun ticket nel formato descritto in Allegato 2. Sarà in carico al RES l'applicazione delle eventuali penali.

Nel Capitolo 7 del documento "Allegato 1" sono descritti in dettaglio gli SLA richiesti. Nel Capitolo 9 del documento "Allegato 1" sono descritte in dettaglio le penali applicabili. La modalità di intervento è discrezionale per la Ditta fornitrice nella misura in cui essa consenta l'erogazione del servizio e la risoluzione del problema entro e non oltre le tempistiche previste dal livello di SLA prescelto per il sottosistema oggetto dell'intervento stesso, e consistentemente con le tipologie di intervento specificate dal Committente per tale sottosistema. Laddove richiesto, la Ditta aggiudicataria si può avvalere di un servizio di Help Desk al fine di risolvere problematiche comuni risolvibili dall'utente con l'aiuto di un operatore, oppure, ove specificamente consentito dall'Azienda Sanitaria/ESTAR, si può avvalere di un servizio di assistenza remota per risolvere problemi per i quali non è necessario un intervento on site.

Relativamente a questo capitolato si richiede la copertura base (vedi allegato 1 di gara).

8.2.2 Modalità di segnalazione del guasto

Fondamentale per la corretta gestione del parco installato è la realizzazione di un efficiente servizio di accettazione delle richieste di assistenza, che dovrà rappresentare il punto unico di contatto (PUC) per tutte le problematiche connesse all'utilizzazione delle apparecchiature/attrezzature e le applicazioni presenti presso il Committente. Nel Capitolo 6 del documento "Allegato 1" sono descritte in dettaglio le modalità richieste per l'apertura di una chiamata verso il servizio di assistenza.

8.2.3 Modalità di Intervento

Nel Capitolo 6 del documento "Allegato 1" sono descritte in dettaglio le modalità richieste di intervento.

8.2.4 Oggetto dei Servizi di Manutenzione

Costituiscono oggetto dei servizi e delle attività del presente Appalto l'intero parco hardware fornito, le legacy e il software che ne garantisce il funzionamento.

8.2.5 Tipologie di Manutenzione e Assistenza

Nei Capitoli 2 e 3 del documento "Allegato 1" sono descritte in dettaglio le tipologie di manutenzione considerate nel presente capitolato che sono richieste alla ditta appaltatrice nell'ottica di fornire un completo ed adeguato servizio di manutenzione ed assistenza. Nel Capitolo 8 del documento "Allegato 1" viene descritta in dettaglio le tipologie di manutenzione "evolutiva" considerata nel presente capitolato.

9. Allegati di Gara

Il presente capitolato consta dei seguenti allegati

9.1 Documenti contrattuali standard

Nella tabella sono riportati gli allegati standard contrattuali per Assistenza e Manutenzione Software e le procedure standard ESTAR a supporto del ciclo di vita del software.

| ID | Documento | Descrizione Documento |
|--------|---|---|
| All. 1 | Capitolato assistenza e manutenzione software | Delinea le caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione che l'Aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata dell'appalto. Illustra le peculiarità di un servizio di assistenza e manutenzione per un software gestionale, sia in termini di manutenzione ordinaria, sia in termini di manutenzione correttiva ed evolutiva. Esplicita i livelli di servizio attesi e la modalità di misurazione dei Service Level Agreement (SLA). Definisce le penali che il Cliente può applicare in caso di non rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati. Specifica le modalità di interazione nel caso di disservizi che abbiano un impatto rilevante ai fini del rischio clinico. |
| All. 2 | Esempio calcolo SLA | Fornisce a solo titolo di esempio un report di calcolo degli SLA che l'Aggiudicatario dovrà produrre in allegato alle fatture periodiche. È possibile ovviamente produrre reportistica più ampia e si precisa che quanto contenuto nell'esempio è il livello minimo richiesto. |
| All.3 | Procedura Lifecycle Management | La procedura definisce il ciclo di vita del software |
| All.4 | Procedura Change Request | La procedura definisce le modalità di gestione delle CHANGE REQUEST sui software in uso in Estar e nelle AA.SS., evidenziando il processo da attuare per la gestione delle attività che rientrano nell'ambito dei servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) sul software aggiudicatario per tutta la durata dell'appalto. Rientrano in questa procedura anche le attività eseguite dai fornitori che, seppur non sempre inquadrabili nella tipologia 'CHANGE REQUEST', hanno un impatto sulla gestione organizzativa delle manutenzioni evolutive (es. attività sistemistiche, estrazioni ad hoc, migrazioni di infrastrutture e DB, formazione, modifiche ai flussi DOC e RFC, ecc.), pertanto la presente procedura sarà applicata ad ogni ambito di utilizzo delle giornate on site e in house comprese nella fornitura. |
| All.5 | Modulo per MEV | Modulo allegato ad All.4 da utilizzare per la definizione e quotazione delle attività di manutenzione evolutive (Change Request) |
| All.6 | Procedura Collaudi Forniture Software | La procedura definisce le modalità con cui verranno eseguite le fasi di collaudo di una fornitura di software, definendo sia le fasi di collaudo relative alla realizzazione iniziale del progetto, sia quelle delle successive fasi di manutenzione evolutiva. |
| All.7 | Privacy (Con scheda C2 da compilare) | Il documento illustra le peculiarità dei progetti tecnologici in ambito sanitario, in merito alle problematiche di privacy imposte dalle normative vigenti. In particolare, per i software sanitari, stabilisce buone pratiche evidenziando la necessità di evoluzione verso sistemi nativamente sviluppati secondo i principi di 'privacy by design' e 'privacy by default'. Attenzione: deve essere richiesta la compilazione della scheda C2 ad ogni concorrente. |

Tabella 26 - Allegati Contrattuali

9.2 Documenti di definizione RFC

Si ritengono parte integrante del presente capitolato i seguenti documenti di definizione delle RFC pubblicati alla pagina Web di Regione Toscana <http://web.rete.toscana.it/eCompliance/portale/mostraCercaRFC>; si

deve far riferimento all'ultima release vigente alla data di pubblicazione del presente bando per le RFC che verranno utilizzate.

9.3 Documenti di definizione ambiente tecnologico

Si ritengono parte integrante del presente capitolato i seguenti documenti di definizione dell'ambiente tecnologico di riferimento pubblicati alla pagina Web di ESTAR

<http://servizi.estar.toscana.it/index.php/documentazione-ict/2-architettura-del-software>; si deve far riferimento all'ultima release vigente alla data di pubblicazione del presente bando:

- Regole di utilizzo della rete InterSST
- Linee Guida Tecnologiche
- CAST Descrizione del Modello
- CAST Specifiche Funzionali Interoperabilità ESB
- CAST Registry OID
- CAST Specifica Interfaccia Applicativa EventHandler