

CAPITOLATO TECNICO

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'appalto di cui al presente capitolato regola la fornitura, con i relativi servizi, di un software per la gestione informatizzata delle attività del Servizio Veterinario Igiene Alimenti di Origine Animale e Loro Derivati (SIAOA) dell'Azienda USL di Pescara, d'ora in poi Azienda.

A seguito dell'espletamento della procedura di affidamento, la Ditta o RTI aggiudicatario, d'ora in poi solamente Aggiudicatario, dovrà fornire quanto segue:

- Fornitura per un numero illimitato di utenti delle licenze d'uso perpetue del software proposto e conforme a quanto di seguito previsto;
- Servizi di installazione;
- Servizi di avviamento e configurazione del software in base alle esigenze dell'Azienda;
- Servizi di formazione al personale dell'Azienda;
- Servizi di Assistenza e Manutenzione.

2. SPECIFICHE TECNICHE

Il prodotto offerto deve gestire i seguenti processi/prodotti che consentano la valorizzazione in funzione di standard fisici e monetari legati all'impiego dei fattori produttivi delle attività del SIAOA:

- A. Area Prevenzione: programmazione e controllo delle attività, deve costituire un vero e proprio sistema ERP (Enterprise Resources Planning) del servizio;
- B. Area Controllo di Gestione: gestione del budget, deve consentire la definizione degli obiettivi in funzione del piano strategico del servizio e dei LEA;
- C. Area Qualità: gestione completamente informatizzata del sistema qualità del servizio certificati ISO 9001:2008 e gestione dei requisiti previsti dalle linee guida regionali per l'accreditamento istituzionale del servizio nell'ambito del dipartimento di prevenzione;
- D. Area Cruscotto Direzionale: gestione del Cruscotto Direzionale con la possibilità di monitorare batterie di indicatori alimentati automaticamente ed in tempo reale dai dati generati dalle singole applicazioni.

Il prodotto offerto potrà avere le seguenti soluzioni così come indicato nell'art. 68 del codice dell'amministrazione digitale, decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82:

- a) software sviluppato per conto e a spese dell'amministrazione sulla scorta dei requisiti indicati dalla stessa amministrazione committente;

- b) software “riuso” sviluppato per conto e a spese della medesima o di altre amministrazioni;
- c) software di tipo proprietario con licenza d'uso;
- d) software a codice sorgente aperto;
- e) combinazione delle modalità di cui alle lettere da a) a d).

2.1 Requisiti Minimi Generali

Requisito specifico essenziale:

Il prodotto offerto deve essere multi organizzazione e multi utente e adatto ad un' Unità Operativa Complessa che richiede una gestione centralizzata per diverse articolazioni organizzative;

deve essere integrato con un sistema di conservazione a norma dei documenti prodotti dal software stesso (verbali ispettivi ecc.) e firmati dagli utenti con Sistema di Firma Grafometrica integrato nei tablet assegnati a tutti i dirigenti veterinari e tecnici.

I sistemi di conservazione a norma e Firma Grafometrica sono già in uso al SIAOA.

Le diverse applicazioni/procedure/moduli deputate alla gestione dei processi delle diverse aree devono essere integrate in modalità nativa e devono condividere il flusso dati dello stesso database.

L'applicazione deve essere integrata in modalità nativa con le applicazioni per la gestione del sistema qualità (ISO 9001:2008 e s.m.i.), la gestione dell'accREDITAMENTO istituzionale e la gestione del sistema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (DLgs 81/08, DLgs 231/01, OHSAS 18001);

Inoltre l'applicazione deve essere fornita di:

- sistemi di help on-line che prevedono istruzioni scritte e video istruzioni;
- adeguato ed idoneo manuale d'uso;
- configurazione delle autorizzazioni di accesso alle singole maschere;
- registrazione e tracciabilità delle attività degli utenti;
- reporting configurabile e personalizzabile dall'utente;
- import/export dati in diversi formati;
- elevata portabilità;
- possibilità di operare con diversi device: PC, tablet, iphone, ed altro.

Architettura di Sistema

Il prodotto deve essere un'applicazione web.

Il sistema deve prevedere un accesso alle applicazioni tramite interfaccia web e collegamento

crittografato di tipo SSL.

Sulle postazioni di lavoro (client) deve essere richiesta la sola presenza del browser e non deve essere richiesta l'installazione di alcun software aggiuntivo. Con la semplice abilitazione/disabilitazione in sede centrale si devono poter aggiungere/rimuovere postazioni. La scelta dei Sistemi Operativi Server, dei DBMS e/o di eventuali ulteriori software accessori è lasciata all'Aggiudicatario purché non comporti alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante.

2.2. Area Prevenzione/Produzione - Requisiti Minimi

Procedura programmazione attività del servizio:

- definizione dei prodotti e delle attività;
- pianificazione generale e programmazione delle attività del servizio, a capacità infinita, generata in funzione dei volumi di attività attesi e del fabbisogno di risorse umane per le diverse qualifiche e mansioni;
- allocazione delle risorse umane, a capacità infinita, e stampa dell'agenda e del programma di lavoro per ogni singola risorsa.

Procedura controllo attività del servizio:

- registrazione delle attività del servizio, in particolare delle attività ispettive effettuate presso siti esterni, registrazioni comprensive dei provvedimenti adottati e delle non conformità emesse nei confronti degli impianti e/o degli operatori oggetto delle attività ispettive. La procedura deve fornire un sistema di alert per monitorare le scadenze assegnate per l'attuazione delle azioni correttive a fronte delle non conformità esterne e dei provvedimenti emessi;
- gestione degli audit di terza effettuati dal SIAOA agli impianti riconosciuti in conformità alla norma ISO 19011;
- Report ed analisi degli scostamenti.

Procedura di rendicontazione contabile delle attività del servizio:

- gestione contabile delle attività a partire dalla registrazione delle attività svolte, dalla bollettazione, dal calcolo dei corrispettivi dovuti (fatturazione) e dalla gestione degli incassi, fino alla generazione di una prima nota contabile.

2.3. Area Controllo di Gestione - Requisiti Minimi

Procedura di budgeting:

- gestione del budget della produzione in funzione dei volumi programmati;
- calcolo dei costi diretti in funzione dei fattori produttivi impiegati, standard ed effettivi ;
- valorizzazione dei prodotti e calcolo della marginalità;
- imputazione dei costi indiretti;
- report ed analisi degli scostamenti.

2.4. Area Qualità - Requisiti Minimi

Procedura per la gestione della qualità:

il prodotto offerto deve avere procedure e strumenti conformi alle prescrizioni della norma ISO 9001:2008 e deve essere già predisposto per l'upgrade della nuova edizione della norma ISO 9001:2015, in particolare devono essere disponibili metodologie ed applicazioni informatiche che consentano la gestione automatizzata di tutti i processi del sistema di gestione per la qualità, attraverso i seguenti moduli:

- gestione dei documenti e delle registrazioni (manuale, carta dei servizi, procedure, istruzioni, registrazioni);
- gestione dinamica dell'organigramma del SIAOA;
- gestione delle risorse e della formazione;
- mappatura e gestione delle competenze con la Gap Analysis;
- gestione del miglioramento continuo;
- gestione delle non conformità di sistema;
- gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive;
- gestione della qualità percepita dai clienti (Customer Satisfaction);
- misurazione delle prestazioni dei singoli processi;
- riesame della direzione;
- gestione dei fornitori.

Procedura per la gestione dell'accreditamento istituzionale:

- gestione dei requisiti delle linee guida della Regione Abruzzo per l'accreditamento istituzionale del dipartimento di prevenzione;

2.5. Area Cruscotto Direzionale - Requisiti Minimi

Procedura per la gestione del cruscotto direzionale:

- gestione ed analisi dei dati delle grandezze grezze;
- mappatura e gestione degli indicatori di efficacia, efficienza, qualità, performance, outcome;
- analisi degli andamenti, confronto con valori standard e valori soglia;
- gestione degli action plan, calcolo dei tempi effettivi per la realizzazione delle diverse attività, con analisi degli scostamenti rispetto ai tempi stabiliti e gestione delle azioni correttive;
- elaborazione e trasferimento dei dati richiesti alle altre aree applicative del prodotto offerto;

Procedura per la gestione del cruscotto adempimenti:

- sistema di comunicazione interna (notifiche, riunioni etc.), il prodotto offerto deve mettere a disposizione strumenti per la comunicazione interna tra i vari professionisti coinvolti nei diversi processi;
- gestione dinamica della struttura organizzativa del servizio attraverso la definizione e l'aggiornamento delle diverse articolazioni e delle relative funzioni/responsabili apicali;
- sistema di gestione delle decisioni: scadenziario e sistema di alert;

Amministrazione del sistema

Gli operatori abilitati al ruolo di amministrazione devono poter avere accesso ad una serie di funzioni per la gestione/amministrazione del sistema, come:

- gestione accessi;
- profili utenti;
- gestione aziende;
- configurazioni generali dell'applicazione.

Per ogni utente deve essere possibile stabilire a quali funzioni è abilitato e in che modalità.

3. CARATTERISTICHE TECNICHE

I beni oggetto della fornitura devono rispondere ai requisiti prescritti nel precedente art. 1. Si segnala che, ove le caratteristiche indicate individuassero uno specifico software ovvero riferibile ad una sola casa costruttrice, si devono intendere ammesse offerte equivalenti e/o analoghe.

Ai sensi dell'art.68 del D.Lgs. 163/2006 saranno ammesse soluzioni diverse da quelle indicate nel capitolato tecnico, purché l'offerta tecnica sia corredata, a pena di esclusione, da

una relazione tecnica che, evidenziando la non conformità, motivi l'equivalenza funzionale, nonché la documentazione scientifica a supporto di quanto dichiarato.

4. DEMO DELLA SOLUZIONE OFFERTA

La facilità di utilizzo e di configurazione dell'applicazione è un fattore importante nel processo di valutazione della soluzione offerta, pertanto, è richiesta una demo delle principali e più rilevanti funzionalità e tecnologie comprese nel prodotto a beneficio della Commissione Giudicatrice incaricata della valutazione delle offerte presentate, la demo dovrà essere svolta presso l'Azienda Sanitaria di Pescara previa convocazione da parte della predetta Commissione.

Scopo della demo è la verifica delle funzionalità indicate nei requisiti minimi descritti nella offerta tecnica, nonché gli aspetti qualitativi riportati nella tabella punteggio qualità.

La demo deve illustrare il prodotto su sistemi di proprietà dell'offerente e da persone di fiducia indicate dall'offerente. L'offerente deve presentare una versione del software attualmente disponibile sul mercato.

A tale scopo l'Azienda ha individuato alcuni argomenti di prova, come di seguito specificato:

Area Prevenzione:

- modulo programmazione attività in OSA riconosciuti e registrati;
- modulo gestione NIAS (autorizzazioni nuovi impianti);
- reportistica della produttività per tipologia di prodotto/dirigente/tecnico (numero prestazioni; fabbisogno orario consuntivo) e riconciliazione con le ore dovute;
- report attività mensili per dirigente veterinario/tecnico.

Area Controllo di Gestione:

- impostazione budget mensilizzato dei ricavi, della produzione, dei costi indiretti;
- report piano economico previsionale;

Area Qualità:

- impostazione di un riesame della direzione;
- modulo azioni correttive/preventive;
- modulo rilevazione customer satisfaction;
- modulo gestione procedure e istruzioni della qualità.

Area Cruscotto Direzionale:

- impostazione istanze indicatori con metodo di acquisizione dei dati delle grandezze grezze e algoritmi calcolo;
- report di rappresentazione cruscotto obiettivi/indicatori strutturati per processo.

L'offerente deve, altresì, presentare un prototipo del software su supporto digitale (CD o DVD) corredato da manuale operativo ben dettagliato e da una serie di registrazioni (filmate con voce narrante) che illustrino in modo sequenziale ed esaustivo le principali funzionalità (in particolare in rapporto alle "Caratteristiche di contenuto o funzionali" richieste nel capitolato) ed in particolare in rapporto ai temi di prova sopra riportati.

5. SERVIZI DI INSTALLAZIONE E AVVIAMENTO

Tutte le attività necessarie alla messa in produzione del prodotto offerto e alla relativa configurazione in base alle strutture ed alle funzioni dell'Azienda saranno a totale carico dell'Aggiudicatario e dovranno essere effettuate entro e non oltre 60 giorni solari dalla data di firma del contratto, eventuali ritardi non imputabili all'Aggiudicatario non potranno essere considerati inadempienza. Sarà cura dell'Azienda fornire all'Aggiudicatario tutte le informazioni ed i documenti necessari per procedere con la configurazione del sistema.

Un piano di attività, relativo a quanto richiesto nel presente articolo, dovrà essere redatto ed opportunamente inserito nell'offerta tecnica.

L'aggiudicatario è tenuto ad eseguire tutte le prestazioni oggetto del presente capitolato a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel capitolato, nell'offerta tecnica, pena la risoluzione di diritto del contratto medesimo.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare l'aggiornamento del prodotto offerto per tutto il periodo di garanzia, nonché fornire il prodotto offerto con l'ultimo upgrade disponibile al momento della fornitura.

6. RECUPERO DATI

Le operazioni di avvio del prodotto offerto devono garantire la continuità funzionale ed operativa del SVIAOA interessato nel passaggio al nuovo sistema. Il sistema proposto dovrà essere installato e configurato dall'Aggiudicatario sotto la supervisione dei tecnici di questa Azienda.

Per quanto attiene in particolare il recupero dei dati storici è necessario riportare, all'interno della piattaforma offerta:

Area Prevenzione: caricamento dei dati forniti in diversi formati (Excel, HTML, Pdf, etc.);

Area Controllo di Gestione: caricamento di file forniti in format Excel;

Area Qualità: caricamento di file forniti in diversi formati (Excel, HTML, Pdf, etc.);

Area Cruscotto Direzionale: caricamento di file forniti in format Excel.

Si precisa che i dati storici da recuperare sono quelli relativi a circa 5 anni di attività del SIAOA.

3 FORMAZIONE

La fornitura deve comprendere anche la formazione e l'addestramento del personale all'utilizzo dell'applicativo, considerando che gli utenti dei Servizi sono indicativamente 40.

L'attività di formazione dovrà essere organizzata in modo da coprire le esigenze delle diverse tipologie di utilizzatori e differenziata per gli ambiti: Prevenzione, Qualità, Controllo di Gestione, Cruscotto. A tal fine il piano di formazione dovrà essere concordato con il direttore del SIAOA e con gli utenti master.

Dovranno essere previsti almeno le seguenti tipologie di corsi:

- formazione per ogni amministratore di sistema;
- formazione d'aula per ogni utente master (6 unità);
- formazione per ogni utente utilizzatore (40 unità).

L'aggiudicatario potrà suggerire tutte le modalità operative, anche sulla base dell'esperienza maturata.

La formazione dovrà essere svolta in locali messi a disposizione dall'Azienda.

Dovranno essere previste attività di formazione, oltre che nella fase di avviamento, anche nelle successive fasi di aggiornamento dei software, di evoluzione tecnologica o di adeguamento organizzativo, operativo e funzionale del sistema.

Il piano di formazione dovrà essere dettagliato nell'offerta con indicazione dei profili professionali, garantendo la formazione dell'intera area dei servizi oggetto di fornitura; dovrà essere, altresì, inclusa la fornitura di manuali e di documentazione tecnica ed applicativa e del materiale didattico.

Tale attività dovrà concludersi entro 1 mese dalla messa in esercizio e collaudo dell'impianto.

7. SERVIZI DI ASSISTENZA E DI MANUTENZIONE

Per la durata di mesi 60 (sessanta) a far data dall'esito positivo del collaudo, l'Aggiudicatario dovrà fornire assistenza e manutenzione per gli anni previsti dal contratto del presente Capitolato, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Azienda, con gli standard descritti nell'Allegato A al presente capitolato..

La tipologia di Assistenza e Manutenzione richiesta è di seguito descritta:

- Correttiva: rimozione di tutti i difetti e i malfunzionamenti che il software dovesse presentare;
- Conservativa: adozione di tutte le misure e/o interventi necessari a garantire una corretta e sicura operatività del sistema fornito;
- Evolutiva: installazione presso l'Azienda di tutte le nuove versioni del software che l'Aggiudicatario dovesse rilasciare successivamente al collaudo per tutta la durata del contratto, al fine di semplificare l'uso. Al termine dell'upgrade l'Aggiudicatario, a propria cura ed onere e spese, dovrà svolgere un'attività di affiancamento agli utenti;
- Normativa: garanzia di adeguamento normativo del software in rispetto delle variazioni di legge di riferimento.

8. CONDIZIONI DI FORNITURA

Il Fornitore è tenuto ad eseguire tutte le prestazioni oggetto del presente capitolato a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel capitolato, nell'offerta tecnica, pena la risoluzione di diritto del contratto medesimo.

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'aggiornamento HW e SW (ove presenti) degli apparecchi offerti per tutto il periodo di garanzia, nonché fornire le apparecchiature offerte nell'ultimo aggiornamento tecnologico Hw e Sw al momento della consegna, senza che ciò comporti maggiori oneri per la Azienda Sanitaria.

Nell'importo, negli obblighi e nelle condizioni di fornitura saranno comprese le seguenti prestazioni:

- Installazione on site, recupero dati, prove di funzionalità e collaudo
- Formazione ed assistenza tecnica e manutenzione.

secondo le modalità descritte nel presente capitolato o quelle, eventualmente migliorative, offerte dall'aggiudicatario.

9. **MODALITÀ DI CONSEGNA E COLLAUDO**

1. Il RUP e il DEC, o una commissione appositamente costituita effettueranno il collaudo/ la verifica di conformità del sistema, per verificarne:
 - la conformità al presente capitolato e all'offerta tecnica della Ditta aggiudicataria,
 - la conformità alle regole "dell'arte" comunque applicabili ad ogni aspetto della progettazione e realizzazione.
2. Le forniture software (Sistemi operativi. Database e applicativi finali), e ogni altro bene oggetto di contratto possono essere collaudati anche in corso d'opera a discrezione dell'Ente. Al termine delle attività di collaudo di quanto sopra descritto dovrà essere effettuato un collaudo complessivo in contraddittorio di tutto il sistema aggiudicato. Alle operazioni di collaudo dovranno assistere il Responsabile di progetto della Ditta Aggiudicataria che dovrà fornire tutta l'assistenza, il personale e i mezzi tecnici per l'espletamento delle relative operazioni. Ogni spesa relativa alle operazioni di verifica é a carico dell'Appaltatore.
3. Il collaudo dovrà accertare che gli applicativi software presentino i requisiti richiesti dal presente capitolato e siano conformi alla proposta tecnica presentata dalla ditta, siano conformi alle norme vigenti ovvero ai requisiti espressi nelle eventuali schede tecniche esibite dalla Ditta concorrente. Salvo specifiche prescrizioni contrattuali, i collaudatori di questa Azienda sottoporranno ad esame, a loro scelta, i materiali che riterranno necessari, senza che la Ditta possa elevare contestazioni o pretese.
4. Nel caso di esito negativo della verifica di conformità per difetti o mancanze di lieve entità, la Ditta appaltatrice è tenuta a provvedere, a propria cura e spese e nel termine perentorio assegnatole dal Direttore dell'esecuzione, all'eliminazione di ogni difetto e malfunzionamento riscontrati. L'inottemperanza o anche la sola inosservanza del termine temporale costituisce inadempimento contrattuale classificabile come consegna non effettuata, con le relative conseguenze.
5. Al termine delle operazioni di verifica (da concludersi entro 30 giorni dalla ultimazione della fornitura) il RUP e il DEC (o la Commissione eventualmente nominata) emettono il certificato di conformità, positiva o negativa, e lo trasmettono all'appaltore ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 323 del Regolamento.

6. Il collaudo favorevole determina il pagamento della prestazione eseguita, lo svincolo della cauzione definitiva e l'inizio del periodo di garanzia.
7. A partire dalla data di collaudo positivo del sistema, la Ditta avvierà la realizzazione delle iniziative formative e di assistenza proposte, secondo il piano proposto e approvato dal RUP. Tale attività dovrà concludersi entro 1 mese dalla messa in esercizio e collaudo dell'impianto.
8. La Ditta fornitrice dovrà produrre, prima del collaudo, idonea dichiarazione che la fornitura è atta a soddisfare i vincoli imposti dal D.Lgs 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.
9. E' richiesta altresì la dichiarazione di rispondenza alle vigenti norme CE ed alle norme di sicurezza.
10. L'Amministrazione non è responsabile di danni procurati ai materiali durante la loro permanenza in ASL, durante l'installazione ed il collaudo.

ALL. A LIVELLI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

ORARIO DI SERVIZIO DI ASSISTENZA	
Definizione	Disponibilità del servizio attraverso contatto telefonico
Requisiti	08:00-18:00 da lunedì a venerdì 08:00-14:00 sabato oltre all'orario sopra indicato acquisizione delle richieste via E-mail, casella vocale, Web
Valore soglia	4 ore al mese di indisponibilità
Report	mensile

TEMPISTICA	
Manutenzione Correttiva	Risoluzione del problema entro 48 ore lavorative
Manutenzione Normativa	Adeguamento normativo entro un mese dalla entrata in vigore della legge di riferimento
Manutenzione Conservativa	Controlli mensili per la valutazione del corretto funzionamento della piattaforma applicativa
Manutenzione Evolutiva	Aggiornamento delle nuove versioni del software entro un mese dalla loro realizzazione
<i>Livello del servizio: Uguale o maggiore a "L"</i>	$L \geq 80\%$ (per anomalie "bloccanti"; - 90%, per anomalie "non bloccanti", come previsto nell'allegato D.
Report	Mensile