



## **CAPITOLATO TECNICO**

**Sistema integrato di gestione code, prenotazioni,  
pagamenti e ritiro referti on-line**

# Indice

<b>1</b>	<b>Premessa</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Ambito del progetto</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Oggetto e importo della fornitura</b>	<b>4</b>
3.1	Periferiche . . . . .	4
3.2	Software . . . . .	4
3.3	Server . . . . .	5
3.4	Servizi . . . . .	5
<b>4</b>	<b>Requisiti di fornitura</b>	<b>6</b>
4.1	Sistemi self-service . . . . .	7
4.2	Applicativi . . . . .	8
<b>5</b>	<b>Servizi</b>	<b>10</b>
5.1	Servizi di start-up . . . . .	10
5.2	Servizi di Integrazione . . . . .	10
5.3	Servizi di Assistenza e Manutenzione . . . . .	10
5.3.1	Manutenzione correttiva . . . . .	11
5.3.2	Manutenzione adeguativa . . . . .	11
5.3.3	Manutenzione preventiva . . . . .	11
5.4	Help desk . . . . .	11
<b>6</b>	<b>Realizzazione del progetto</b>	<b>13</b>
6.1	Piano di progetto . . . . .	13
6.2	Pianificazione delle attività . . . . .	14
6.3	Collaudo . . . . .	14
<b>7</b>	<b>Livelli di servizio e penali</b>	<b>15</b>
7.1	Livelli di servizio . . . . .	15
7.2	Penali . . . . .	16
<b>8</b>	<b>Normativa per l'espletamento della gara</b>	<b>17</b>
8.1	Costi per la sicurezza . . . . .	17
8.2	Sopralluogo . . . . .	17
8.3	Requisiti di partecipazione . . . . .	17
8.4	Documentazione Tecnica . . . . .	17
8.5	Demo . . . . .	18
8.6	Criterio di aggiudicazione . . . . .	18

## **1 Premessa**

Le informazioni contenute in questo documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico economica per la fornitura dei servizi di accoglienza e gestione di alcuni servizi per l'utenza dell'ARNAS Garibaldi (d'ora in poi ARNAS). Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura. Considerata la rilevanza e la sensibilità dei dati e dei servizi gestiti dall'ARNAS, l'appalto si rivolge a primari fornitori che possano garantire un'adeguata sicurezza, riservatezza e significative capacità tecniche e gestionali nell'espletamento dei servizi richiesti. Nei successivi capitoli sarà descritto il contesto, l'oggetto e la durata della fornitura; vengono altresì descritti nel dettaglio le caratteristiche dei servizi ed i relativi livelli che il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire.

## 2 Ambito del progetto

Il progetto prevede la fornitura di una soluzione integrata composta da una piattaforma software, soluzioni hardware e servizi. In questa prima fase l'obiettivo dell'ARNAS è offrire una soluzione che permetta agli utenti/cittadini di:

- procedere in modo automatico alla prenotazione online (fuori sportello) di una prestazione sanitaria erogata dall'Azienda;
- pagare le prestazioni con Carta di credito/debito e online attraverso i Prestatori di Servizi di pagamento aderenti al circuito PAGOPA;
- provvedere all'accettazione amministrativa (cosiddetto self check-in);
- stampare i referti off-line da appositi sistemi self-service o effettuare il download di questi da Portale WEB e/o APP;

L'area relativa agli ambulatori è dislocata fra il piano terra e il primo piano del PO Nesima ed è composta come segue:

- quattro punti di accettazione;
- due sale di attesa;
- cinquanta ambulatori circa.

Nella logica della multicanalità e in linea con l'attuale modello logistico e di processo adottato nella progettazione e realizzazione delle nuove aree di accoglienza ospedaliere, è richiesta una soluzione in grado di integrarsi totalmente alla modalità di accettazione tradizionale, che consenta cioè di offrire ai cittadini gli stessi servizi in fasce orarie estese rispetto ai tradizionali orari di sportello attraverso sportelli self service, Portale WEB e APP mobile.

### 3 Oggetto e importo della fornitura

L'oggetto della fornitura è una soluzione completamente integrata, aperta e scalabile, composta da soluzioni software web-based, hardware, da un portale WEB e una applicazione mobile che permetta da PC, tablet e smartphone di usufruire di servizi per ottimizzare i processi legati alla prenotazione, accoglienza, nonché alla riscossione integrata delle prestazioni erogate dall'ARNAS Garibaldi di Catania.

La piattaforma dovrà essere altamente flessibile, parametrizzabile e scalabile in modo da assecondare l'evoluzione del progetto nel tempo verso una gestione completamente integrata dei processi di prenotazione, attesa e accoglienza all'interno dell'intera struttura sanitaria. Sono esclusi dalla presente fornitura gli adeguamenti impiantistici (rete elettrica e rete dati) il cui dimensionamento dovrà comunque essere indicato nel progetto tecnico offerto.

#### 3.1 Periferiche

Come già indicato l'area relativa agli ambulatori è dislocata fra il piano terra e il primo piano del PO Nesima. Per ciascun piano si richiede la fornitura di:

- n. 4 monitor 42" di riepilogo per sale di attesa degli ambulatori;
- n. 5 monitor 32" di riepilogo per sale di attesa degli ambulatori;
- n. 2 stampanti termiche da tavolo;
- n. 1 confezione da 30 rotoli di carta termica.

#### 3.2 Software

Dovranno essere forniti:

- le licenze d'uso del software di gestione degli sportelli self service;
- le licenze d'uso del Software WEB del portale utente e della APP mobile (disponibile su Google e Apple) per la gestione delle prenotazioni, dei pagamenti e del prelievo dei referti;
- le licenze applicazione di base, rdbms, di ambiente client e server.

Si specifica che le licenze della soluzione applicativa proposta si intendono illimitate e quindi indipendenti dal numero di client o utenti utilizzatori. Pertanto l'aumento di postazioni di lavoro, monitor, chioschi, totem o qualsiasi altra periferica sulla quale viene installato o viene impiegato l'applicativo non porterà variazioni dei canoni di manutenzione.

### 3.3 Server

L'ARNAS Garibaldi metterà a disposizione un'infrastruttura server con filosofia Unified Storage, con impiego di tecnologie di virtualizzazione indicativamente in standard VMWARE/Hyper-V. Il sistema avrà caratteristiche di business continuity in standard e configurazione presenti sul normale mercato IT. Il fornitore dovrà pertanto senza oneri per l'ente installare il proprio impianto nell'infrastruttura aziendale. La ditta partecipante dovrà indicare nel progetto tecnico i requisiti infrastrutturali (in termini di CPU, RAM, storage e Virtual machine) necessari al funzionamento dell'intero sistema.

### 3.4 Servizi

La ditta aggiudicataria dovrà garantire:

- I servizi di installazione, configurazione e parametrizzazione dei sistemi, formazione e avviamento;
- I servizi di Integrazione con i sistemi informativi esistenti;
- I servizi di Assistenza e Manutenzione sui componenti hardware e software;
- La manutenzione sui sistemi di integrazione.

## 4 Requisiti di fornitura

Per quanto riguarda la procedura di prenotazione, l'utente potrà procedere alla prenotazione fuori sportello CAP (centro di prenotazione aziendale), utilizzando sia gli sportelli self service che i sistemi WEB e Mobile (APP).

Il sistema di prenotazione on-line deve essere facilmente utilizzabile dall'utente finale con modalità del tutto simili a quelle comunemente adoperate in un "carrello" per l'e-commerce. Il sistema deve consentire una facile ed intuitibile gestione delle configurazioni di sistema del software di utilizzo.

Per quanto riguarda i pagamenti, sarà necessario integrarsi con il sistema Cassa dell'ospedale. Il sistema proposto dovrà mettere a disposizione dell'ARNAS un "Sistema Integrato di riscossione" che utilizzi sia i sistemi self-service che le modalità di pagamento on line.

Attraverso l'utilizzo dei self-service l'utente potrà effettuare il pagamento della prestazione sanitaria inserendo i riferimenti della prenotazione, scegliere il sistema di pagamento proposto dalla macchina (Carta di credito o di debito) e ritirare la ricevuta. Attraverso l'utilizzo delle modalità di pagamento on-line, l'utente, invece, procederà al pagamento elettronico scegliendo i prestatori di servizi di pagamento (PSP) aderenti al circuito nazionale PAGOPA.

Tali modalità mettono a disposizione nuove ed aggiuntive modalità di servizio consentendo all'utente di svincolarsi dagli orari di apertura degli sportelli utilizzando il metodo di pagamento elettronico preferito.

Per quanto riguarda l'accettazione il paziente potrà provvedere autonomamente all'accettazione amministrativa utilizzando i sistemi di self - service installati presso le strutture aziendali identificate. A tale scopo i sistemi di self - service devono consentire la gestione delle attese multicoda e multiservizio a più livelli con specializzazione per aree diverse (DEA, Prericoveri, Segreteria di reparto, ecc.) e la gestione del Check-In dei pazienti prenotati.

Per quanto riguarda la stampa e ritiro dei referti, sarà necessario integrarsi con il repository aziendale e consentire all'utente di accedere al referto dal sistema di self-service, previa autenticazione mediante lettura della propria tessera sanitaria e del codice a barre (univoco) riportato sul foglio di ritiro esami o altro sistema di identificazione sicuro che dovrà essere proposto nel progetto tecnico presentato. La soluzione dovrà prevedere la possibilità di stampare il referto in formato A4 su carta termica. Dovrà essere prevista una soluzione di backup in caso di malfunzionamento del sistema self-service e descritta nel progetto dell'offerta tecnica.

Dovrà essere possibile effettuare il download dei referti on-line utilizzando i sistemi WEB e mobile (APP). Il paziente, dopo avere effettuato l'accesso al portale (e/o alla APP) tramite le proprie credenziali rilasciate già in fase di prenotazione/accettazione deve poter accedere alla visualizzazione ed al recupero del referto in formato PDF firmato digitalmente.

Nel progetto tecnico la ditta partecipante dovrà indicare in maniera dettagliata le funzionalità e i servizi erogabili dalla soluzione integrata proposta.

## 4.1 Sistemi self-service

### Caratteristiche Hardware

Ciascun sistema self – service deve essere fornito comprensivo di:

- monitor touch-screen minimo 17”;
- sistema operativo;
- lettore smart-card ibrido (banda magnetica e chipcard);
- dispositivo lettore barcode;
- stampante termica;
- stampante A4;
- kit POS composto da lettore ibrido certificato;
- chiusura con serrature e pannello facilmente estraibile per manutenzione e interventi di assistenza;
- Certificazione CE e ADA (portatori di handicap);
- Gruppo di continuità UPS.

### Caratteristiche Software

I sistemi offerti devono possedere le seguenti caratteristiche:

- piattaforma integrata modulare di gestione delle varie componenti applicative e degli sportelli self-service con portale di controllo e amministrazione, preferibilmente web, anche da remoto, della rete.
- accesso tramite user/password per configurazione e visualizzazione on-line delle attività e delle transazioni effettuate e l’accesso a report standard statistici esportabili;
- layer web per gestione periferiche a basso livello;
- Sistema di autodiagnosi;
- architettura aperta per poter facilmente integrarsi con i sistemi gestionali in uso;
- sistema di reporting completo;
- servizio di informazioni e indirizzamento dell’Utenza;
- Gestione delle Attese per:
  - Ambulatori
  - Aree CUP;
  - Aree ad accesso diretto (laboratori, ecc.);

Pronto Soccorso;

Prericovero;

secondo una gerarchia di ruoli:

- Amministratore (con permessi di creazione servizi, sportelli, utenti, configurazione priorità, sblocco sportelli occupati, ricerche statistiche);
  - Supervisore (con capacità di visione trasversale delle attività di chiamata dei medici);
  - Medico (con capacità di scodamento di secondo livello, delle liste di prenotazione per la giornata);
- Consentire Procedure di Check-in dei pazienti;
  - Consentire il Pagamento Ticket, libera professione, Pronto Soccorso;
  - Consentire l'erogazione dei referti.

## 4.2 Applicativi

L'affidamento dei servizi software, dovrà prevedere, da parte della ditta aggiudicataria, la messa in opera di un sistema, disponibile sia in modalità Portale Web che Mobile, tramite apposite applicazioni scaricabili da APP Store di Apple o da Google Play, che consenta all'ARNAS di mettere a disposizione dei pazienti i seguenti servizi aziendali:

- Prenotazione/Disdetta e relativa conferma prestazioni CAP secondo gli attuali modelli organizzativi adottati;
- pagamento on line delle prestazioni prenotate;
- ritiro dei referti on line relativi alle prestazioni erogate e per le quali siano stati corrisposti i relativi oneri economici da parte del paziente;

Il software applicativo dovrà obbligatoriamente operare in logica WEB e rendere disponibili servizi al cittadino in grado di consentire l'espletamento delle fasi di prenotazione, pagamento del ticket e ritiro referti senza necessariamente recarsi presso gli sportelli dell'Azienda.

Il sistema deve essere indipendente dalla piattaforma/software impiegata pertanto dovrà integrarsi con i sistemi e gli applicativi che gestiscono i servizi offerti (prenotazione, ritiro referti, pagamento).

Il sistema software richiesto deve possedere i seguenti requisiti:

- alta flessibilità nella gestione dei sistemi di autenticazione dell'utente con meccanismi pienamente rispondenti alle norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali e rispetta tutti i requisiti di sicurezza previsti dal Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. n. 196/2003;

- consentire la facile consultazione delle disponibilità per la prestazione richiesta e la Prenotazione/disdetta della prestazione disponibile;
- consentire il Pagamento on line delle prestazioni sanitarie prenotate (ticket sanitario/parcella ALPI) attraverso l'utilizzo del nodo dei pagamenti PagoPA in ottemperanza alle specifiche AGID relative ai pagamenti elettronici delle pubbliche amministrazioni. In particolare la fornitura dovrà includere l'adesione, come previsto dalle specifiche AGID, mediante una "porta di dominio equivalente" quindi consentire l'accesso gestito da un soggetto terzo definito "ente aggregatore".

Il sistema software dovrà rendere disponibile all'utente le seguenti operazioni minime:

- selezionare le prestazioni da prenotare;
- scegliere la data ed il luogo dell'appuntamento;
- procedere all'inserimento dei dati occorrenti alla corretta prenotazione dello stesso (ad es. numero e data della ricetta ed eventuale esenzione, ecc..) e di contatto (ad. es telefono, e-mail, ecc...);
- stampare il promemoria relativo alla prenotazione effettuata;
- procedere al pagamento on line degli emolumenti dovuti utilizzando il nodo dei pagamenti PagoPA;
- permettere la generazione della relativa fattura da comunicare al paziente;
- Poter accedere alla visualizzazione ed al recupero del referto in formato PDF firmato digitalmente.

## 5 Servizi

Vengono di seguito specificati i servizi richiesti per la fornitura della presente procedura di gara.

### 5.1 Servizi di start-up

Il presente appalto prevede la fornitura a corpo di tutti i servizi una tantum, necessari per la messa in esercizio del nuovo sistema. Le ditte partecipanti dovranno dettagliare in sede di offerta tecnica il piano di avvio del sistema, esplicitando nella relazione tecnica le modalità di:

- Analisi organizzativa per la corretta configurazione del sistema;
- Installazione, configurazione e parametrizzazione del software applicativo;
- Formazione del personale dell'azienda;
- Supporto all'avviamento del sistema.

### 5.2 Servizi di Integrazione

Il presente appalto prevede la fornitura a corpo di tutti i servizi necessari per la messa in esercizio delle integrazioni di sistema. In particolare dovranno essere realizzate le seguenti integrazioni con i sistemi Software ad oggi in uso:

- Integrazione con il software di prenotazione aziendale: applicativo ditta GBIM;
- Integrazione con sistema di refertazione aziendale: applicativo ditta Dedalus (laboratorio analisi e anatomia patologica), ditta Carestream e Ge Healthcare (sistema Ris);
- Integrazione con il software di contabilità aziendale: ditta Engineering(AREAS);
- Integrazione con sistema dei pagamenti PAGOPA (direttive AGID).

L'ARNAS garantirà la disponibilità di connettori standard (HL7, web services, etc) verso gli applicativi esistenti. Saranno a carico della ditta aggiudicataria le realizzazioni delle integrazioni del proprio sistema con tali connettori. Le attività di test/tuning da parte dei fornitori degli applicativi esistenti saranno invece a carico dell'ARNAS.

### 5.3 Servizi di Assistenza e Manutenzione

Tutte le componenti oggetto della fornitura :

- attrezzature periferiche;
- componenti applicative, logiche e di ambiente lato client e server

dovranno essere coperte in modalità full risk h24 per 365 giorni all'anno, con monitoraggio proattivo, con tempi di ripristino compatibili con gli SLA in seguito indicati e per un periodo complessivo di due anni dalla data del collaudo positivo.

### **5.3.1 Manutenzione correttiva**

La manutenzione correttiva consiste nell'effettuazione degli interventi di riparazione a seguito di malfunzionamenti delle procedure e dei programmi software, con conseguente ripristino tempestivo dell'operatività. Rientrano nella manutenzione correttiva anche interventi finalizzati a ripristinare l'integrità dei dati a seguito di errori operativi degli utenti durante l'editazione o di errori di gestione sulle procedure applicative od operative sul sistema. Al termine delle procedure di classificazione ed escalation, il ripristino del servizio deve essere comunicato dalla Ditta aggiudicataria all'utente che utilizza gli applicativi. Gli interventi devono essere effettuati da figure professionali con competenze tecniche HW e SW sulle piattaforme tecnologiche oggetto del servizio.

### **5.3.2 Manutenzione adeguativa**

La manutenzione adeguativa consiste nell'assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi software all'evoluzione dell'ambiente tecnologico, nonché nell'adeguare le applicazioni alla normativa vigente.

### **5.3.3 Manutenzione preventiva**

Per ridurre il numero di richieste d'intervento a fronte di anomalie, quindi massimizzare l'operatività delle macchine e la produttività dell'utenza, devono essere effettuati interventi preventivi sui prodotti oggetto del servizio. L'obiettivo fondamentale dell'attività di manutenzione preventiva è la riduzione dell'incidenza dei malfunzionamenti (sia HW sia SW). Quest'attività comprende anche gli interventi volti al miglioramento (manutenzione migliorativa), non subordinati a malfunzionamenti, o gli interventi di arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore di sistemi, che non comportano oneri contrattuali (manutenzione evolutiva). Per l'impatto che possono avere sull'operatività dei sistemi, gli interventi vengono eseguiti dopo approvazione e sotto la supervisione del responsabile del servizio dell'AZIENDA. Risultato dell'attività è l'aggiornamento periodico dei prodotti SW, secondo il Piano del Servizio concordato. A partire dalla disponibilità di un aggiornamento, il Piano del Servizio di manutenzione preventiva definisce la pianificazione degli interventi per i servizi oggetto del contratto.

## **5.4 Help desk**

Il servizio di Help Desk deve rappresentare il punto di front-office rispetto a tutte le problematiche incontrate dagli utenti che utilizzano il sistema. Le attività svolte dall'help desk possono essere così identificate:

- ricezione e classificazione delle chiamate;
- valutazione iniziale della gravità del problema per l'assegnazione della priorità e la definizione delle fasi di intervento;
- analisi del problema per l'individuazione delle cause;
- risoluzione immediata del problema e chiusura della chiamata;
- gestione e smistamento delle chiamate al servizio di supporto on site, nel caso di impossibilità di risoluzione da parte del servizio di help desk;
- gestione delle procedure di escalation, nel caso di richieste che richiedono l'intervento di risorse specialistiche.

La Ditta aggiudicataria dovrà organizzare il servizio di help desk, secondo le seguenti modalità:

- fornire agli operatori dell'AZIENDA un riferimento telefonico unico (numero verde), cui sarà possibile rivolgersi direttamente per necessità di intervento di qualsiasi tipo. Il numero dovrà essere attivo e operativo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00;
- fornire agli operatori dell'AZIENDA un indirizzo di posta elettronica e un numero di fax sempre attivi, cui poter inviare eventuali segnalazioni;

Il servizio di Help Desk dovrà tenere traccia di tutte le chiamate di intervento ricevute e dei relativi tempi di gestione e risoluzione. La Ditta aggiudicataria potrà proporre eventuali soluzioni per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto con il cliente.

## 6 Realizzazione del progetto

### 6.1 Piano di progetto

Si richiede di fornire un Piano di Progetto secondo i termini stabiliti dal contratto, che comprenda almeno le seguenti componenti:

- GANTT di Progetto, nel quale siano rappresentate le attività di progetto organizzate per Fasi ed Obiettivi, con esplicitazione dei tempi e delle milestones;
- Piano di Base del Progetto che, per ogni attività, ne evidenzi le milestones principali, le metodologie e gli strumenti di monitoraggio utili a verificarne l'andamento;
- Piano di Dettaglio delle Attività che contenga per ogni attività/obiettivo, i tempi, i prodotti previsti, le risorse coinvolte, eventuali criticità e potenziali azioni da intraprendere;
- Piano dei rilasci che contenga il dettaglio relativo ai rilasci, le relative modalità operative ed i servizi a supporto. All'interno del suddetto Piano dei Rilasci saranno individuati anche:
  - Analisi funzionale del Nuovo Sistema;
  - Analisi Dati del Nuovo Sistema;
  - Documentazione utente;
  - Piano di comunicazione e formazione;
  - Stato avanzamento lavori;
  - Rendicontazione risorse;
  - Esercizio garanzia: le modalità con le quali il Fornitore assicurerà all'Amministrazione la prevista garanzia.

Il Fornitore, entro e non oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di inizio delle attività, dovrà consegnare all'Amministrazione il Piano di Progetto. L'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla consegna del Piano di Progetto, procederà all'approvazione, per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto, e comunicherà al Fornitore la propria approvazione in merito ai suddetti documenti. Entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla consegna, l'Amministrazione procederà all'approvazione, per il tramite del Direttore dell'esecuzione del contratto, del documento aggiornato e ne darà comunicazione al Fornitore. In caso di richieste da parte dell'Amministrazione di modifiche/integrazioni, il Fornitore dovrà aggiornare il relativo documento nel termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione, pena l'applicazione delle penali indicate nel seguito.

## **6.2 Pianificazione delle attività**

La data di inizio delle attività sarà comunicata dall'Amministrazione al Fornitore ed il Fornitore è obbligato ad iniziare la prestazione dei previsti servizi entro tale data. Entro la data di inizio delle attività, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore il nominativo del proprio Direttore dell'esecuzione del contratto. La ditta aggiudicataria dovrà ultimare l'implementazione dell'intero sistema entro 90 giorni solari dalla data di inizio delle attività comunicata ufficialmente dall'ARNAS. Il Piano di Progetto dovrà recepire e, possibilmente, migliorare tale tempistica.

## **6.3 Collaudo**

Le spese relative al collaudo dell'intera fornitura si intendono a carico della ditta aggiudicataria. Le verifiche che saranno effettuate per il superamento del collaudo saranno volte a certificare il pieno funzionamento delle varie parti e della globalità dei singoli sistemi, la completezza e l'aderenza della fornitura in base a quanto ordinato e in generale agli elementi del contratto. Il collaudo si considera accettato alla data in cui la commissione di collaudo accerti la presenza e il corretto funzionamento e la conformità dell'intera fornitura.

## 7 Livelli di servizio e penali

La gravità dei malfunzionamenti, assegnata dal personale del SIA, si suddivide in tre livelli:

- **Livello 1:** le funzionalità critiche non sono disponibili agli utenti finali e ne bloccano l'attività.
- **Livello 2:** le funzionalità critiche sono disponibili agli utenti finali ma operano in modo degradato limitandone l'operatività. Sono da considerarsi di questa tipologia tutte le richieste che devono essere prese in carico e risolte nell'arco di una giornata lavorativa dalla segnalazione, in quanto sono originate da problemi che non permettono all'utente di operare efficacemente su funzionalità della procedura ma che comunque consentono di portarla a termine.
- **Livello 3:** le funzionalità non critiche sono indisponibili o sono disponibili agli utenti finali ma operano in modo degradato limitandone l'operatività. Sono da considerarsi di questa tipologia tutti gli interventi che devono essere presi in carico e risolti in un tempo massimo di 2 giorni lavorativi, in quanto sono richieste di intervento dovute a situazioni che non pregiudicano le funzionalità della procedura.

### 7.1 Livelli di servizio

Fermo restando che obiettivo della gara è di garantire la continuità dei servizi, l'offerente dovrà in sede di redazione dell'offerta tecnica, esplicitare un dettagliato piano dei livelli di servizio che intende garantire. Nel seguito si riportano i livelli minimi attesi.

	Gravità	Valutazione	Riferimento	Soglia
Manutenzione	1	Tempo di risoluzione dell'anomalia	Entro 16 ore	90% dei casi
	2	Tempo di chiusura della chiamata	Entro 32 ore	90% dei casi
	3	Tempo di chiusura della chiamata	Entro 56 ore	90% dei casi
Help Desk	1	Tempo di chiusura della chiamata	Entro 16 ore	90% dei casi
	2	Tempo di chiusura della chiamata	Entro 32 ore	90% dei casi
	3	Tempo di chiusura della chiamata	Entro 56 ore	90% dei casi
Supporto	/	Assistenza specialistica on site	Entro 2 gg lavorativi	90% dei casi

## 7.2 Penali

In caso di inadempienza e/o irregolarità nello svolgimento dei servizi indicati e/o ritardi od omessi adempimenti che comportino l'applicazione di sanzioni e/o di violazioni delle norme del capitolato o del contratto (anche se imputabile esclusivamente alla condotta in servizio del personale), previa formale contestazione alla ditta appaltatrice, è prevista l'applicazione di una penale compresa tra il 2% ed il 50% del canone mensile, a seconda della gravità dell'infrazione e fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Qualora le inadempienze e le irregolarità di cui sopra dovessero persistere e, in ogni caso, qualora superino il numero di 10 contestazioni entro un anno dalla prima, l'AZIENDA si riserva il diritto di richiedere la risoluzione del contratto per inadempimento con conseguente incameramento della cauzione definitiva, salvo e riservato ogni ulteriore provvedimento sanzionatorio ed azione risarcitoria.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte dell'AZIENDA, l'aggiudicatario dovrà comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'AZIENDA medesima, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'AZIENDA nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'impresa le penali sopra indicate .

L'AZIENDA potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'impresa a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione od delle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Impresa, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

## **8 Normativa per l'espletamento della gara**

### **8.1 Costi per la sicurezza**

In relazione all'appalto non è stato predisposto il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI) ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.Lgs. n. 81/2008, in quanto non si ravvedono rischi da interferenza e che le misure di sicurezza relative all'eliminazione e alla riduzione dei rischi non comportano costi della sicurezza, che, pertanto, sono pari a zero. I costi per la sicurezza, legati ai rischi propri dell'attività delle imprese, ove presenti, dovranno essere esplicitamente indicati nella formulazione dell'offerta economica.

### **8.2 Sopralluogo**

Ai fini della partecipazione alla gara è previsto sopralluogo tecnico, onde consentire la presa visione dei locali, nonché prendere esatta cognizione della natura della fornitura e di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla medesima. La Ditta interessata alla presente procedura dovrà concordare con il personale del Servizio Informatico Aziendale la data e l'ora del sopralluogo e comunicare il nominativo della persona/delle persone che interverranno al citato sopralluogo, mediante richiesta telefonica o e mail: telefono 095/7593666 g.napoli@ao-garibaldi.ct.it

### **8.3 Requisiti di partecipazione**

Le ditte partecipanti devono essere in possesso di Certificazione ISO 9001

### **8.4 Documentazione Tecnica**

La ditta partecipante dovrà presentare in fase di gara, a pena di esclusione, la seguente documentazione tecnica:

- progetto che descriva la fornitura e il servizio offerto sulla base delle caratteristiche richieste negli allegati tecnici del presente capitolato tecnico (funzionali, applicativi, attrezzature, installazione e gestione, ecc...);
- descrizione delle risorse umane e materiali messe a disposizione per l'esecuzione del servizio, con indicazione della tipologia di personale, del numero di ore lavoro, della tipologia e numero di attrezzature e prodotti previsti;
- descrizione delle referenze intese come progetti analoghi eseguiti in ambito sanitario;
- progetto relativo alle procedure operative proposte per garantire la qualità del servizio;
- piano di implementazione e GANTT attività relativo al piano strategico dalla presa in carico del servizio e al raggiungimento degli obiettivi;

- descrizione della procedura di start-up ed exit, per la conduzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara;
- copia conforme di tutte le certificazioni di qualità possedute;
- sintesi riepilogativa del progetto (non più di 3 pag.) dalla quale si possano evincere la qualità dell'offerta e i suoi punti di forza.

## 8.5 Demo

La facilità di utilizzo e di configurazione dell'applicazione è un fattore importante nel processo di valutazione della soluzione offerta. Quindi, è richiesto di fornire una dimostrazione delle principali e più rilevanti funzionalità e tecnologie comprese nel prodotto a beneficio della Commissione Giudicatrice incaricata della valutazione delle offerte presentate, nella forma di un prototipo dimostrativo e di una audizione.

Scopo del prototipo e dell'audizione è di verificare le funzionalità indicate nei requisiti e descritte nella offerta tecnica nonché gli aspetti qualitativi/migliorativi. L'audizione dovrà essere svolta presso l'ARNAS Garibaldi, per dare la possibilità alla Commissione Giudicatrice di comprendere meglio le tecnologie e le funzionalità utilizzate. E' richiesta la disponibilità della ditta partecipante a prestare la propria assistenza per un tempo massimo di 0,5 giorno lavorativo, in date che saranno stabilite dalla Commissione Giudicatrice.

L'audizione consisterà nell'illustrazione del sistema fornito (hardware e software) da personale della ditta partecipante o da altre persone delegate. L'audizione avverrà sulla versione del software/hardware attualmente disponibile sul mercato, oggetto di valutazione nella presente gara e non saranno prese in considerazione funzionalità mostrate solo parzialmente o dichiarate in via di sviluppo.

La Commissione Giudicatrice, nella fase di valutazione, convocherà le Ditte partecipanti, in ordine temporale di presentazione dell'offerta e secondo un calendario insindacabile basato sulle necessità organizzative dell'ARNAS. A tale audizione che si terrà in forma di seduta riservata, potrà partecipare solo personale della ditta partecipante o da questa delegata.

La mancata presentazione della ditta partecipante nel giorno stabilito sarà causa di esclusione dalla procedura di gara.

## 8.6 Criterio di aggiudicazione

La fornitura sarà aggiudicata, a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta più vantaggiosa sotto il profilo tecnico ed economico, da individuare sulla base dei parametri e con i pesi di seguito elencati:

- **Qualità:** max punti 60/100
- **Prezzo:** max punti 40/100