



SAN GIUSEPPE MOSCATI - AVELLINO

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALITÀ

CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA DEL SISTEMA INFORMATIVO E DEI SERVIZI COMPLEMENTARI PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Sommario

1. OGGETTO DELL'APPALTO	1
2. DURATA DELL'APPALTO E IMPORTO	1
3. INFORMAZIONI GENERALI	2
4. REQUISITI DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE HR	2
4.1. <i>Requisiti Generali</i>	3
4.2. <i>Requisiti Funzionali</i>	3
4.2.1. <i>Trattamento Giuridico</i>	4
4.2.2. <i>Gestione Dotazione Organica</i>	5
4.2.3. <i>Trattamento Economico</i>	5
4.2.3.1. <i>Elaborazione dei cedolini paga mensili e comunicazione</i>	5
4.2.3.2. <i>Modalità di pagamento e gestione delle informazioni:</i>	6
4.2.4. <i>Elaborazioni a fini previdenziali, assistenziali e fiscali</i>	6
4.2.4.1. <i>Elaborazione e stampa dei Modelli CU</i>	7
4.2.4.2. <i>Gestione automatica del Modello 730</i>	7
4.2.4.3. <i>Elaborazione del file F24EP</i>	7
4.2.4.4. <i>Elaborazioni, denunce ai fini fiscali, previdenziali e assicurativi DMA</i>	7
4.2.5. <i>Rilevazione Presenze e Gestione Assenze</i>	8
4.2.5.1. <i>Gestione Matricolare</i>	9
4.2.5.2. <i>Gestione turnistica del personale addetto all'assistenza dei pazienti (Infermieri, Tecnici Sanitari, Etc.)</i>	9
4.2.5.3. <i>Fruizione self service di servizi informativi</i>	9
5. RECUPERO ARCHIVI	10
6. ADDESTRAMENTO E ASSISTENZA IN AVVIAMENTO	10
7. ASSISTENZA SPECIALISTICA SUCCESSIVA ALLO START-UP	10
8. HELP DESK	11
9. GARANZIA E MANUTENZIONE	11
9.1. <i>Manutenzione correttiva(MAC)</i>	12
9.2. <i>Manutenzione adeguativa (MAD)</i>	13
9.3. <i>Manutenzione evolutiva (MEV)</i>	13
9.4. <i>Manutenzione normativa(MAN)</i>	14
10. REQUISITI DEI SISTEMI INFOTELEMATICI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	14
10.1. <i>Data Center</i>	15
10.2. <i>Postazioni di Lavoro</i>	15
10.3. <i>Connettività</i>	15
11. SICUREZZA (PRIVATEZZA, INTEGRITÀ, DISPONIBILITÀ)	15
12. CONSEGNA ED INSTALLAZIONE	16
13. COLLAUDO	16
14. PREZZO DEL SERVIZIO	16
15. PAGAMENTO E FATTURAZIONE	16
16. TUTELA DEI DATI	16
17. SUBAPPALTO	17
18. DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE	17
19. CONDIZIONI DI FINE SERVIZIO	17
20. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ	17
21. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	18
22. NORME PER LA SICUREZZA	18
23. STIPULA CONTRATTO	18
24. REQUISITI TECNICI DELLA SOCIETÀ	19
25. SOPRALLUOGO	19
26. KNOW HOW	19
27. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA	20
28. DISPOSIZIONI FINALI	22

1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura del Sistema unico di gestione delle Risorse Umane (HR) dell'Azienda Ospedaliera.

La soluzione che si intende adottare è costituita da un sistema informativo in architettura web-based, integrato, da installare in ambiente cloud per la gestione dei processi del Servizio Risorse Umane, che dovrà garantire la disponibilità di:

- A. una piattaforma gestionale unica, dotata di una suite esaustiva di moduli software, sia di tipo amministrativo che funzionale, come analiticamente più avanti descritto;
- B. adeguati supporti di assistenza di tipo consulenziale, formativo e professionale, anche a seguito di aggiornamenti contrattuali ed adeguamenti normativi;
- C. servizi professionali di supporto per il recupero dello storico con la massima profondità storica disponibile, lo start up e l'assistenza in esercizio;
- D. risorse elaborative e professionali che garantiscano i livelli di servizio richiesti.

La ditta aggiudicataria è tenuta a cedere la disponibilità e la proprietà del codice sorgente in favore dell'Azienda Ospedaliera, in conformità alle "Linee di indirizzo del sistema informativo sanitario regionale" approvate con D.C.A. n.34/2019.

Il numero dipendenti gestiti dall'Azienda secondo le fattispecie sono emarginati come di seguito in via del tutto indicativa e non esaustiva né rispetto alla numerosità, né rispetto alle tipologie di inquadramento:

Dipendenti	1.715
Contratti a progetto	12
Borsisti	7
Specialisti Ambulatoriali	4
TOTALE	1.738

Questo sistema informativo deve essere implementato in modalità integrata con tutte le componenti del Sistema Informatico Amministrativo Contabile Regionale (SIAC), tenuto conto della necessità di condividere, all'interno del sistema informativo integrato, le informazioni relative alle varie anagrafiche del sistema regionale.

In tal modo sarà possibile una forte integrazione e omogeneità anche dei dati disponibili, derivante dalla uniformità della base dati per tutto il sistema informativo, dei flussi informativi e della reportistica, che semplifica notevolmente la raccolta e l'esame dei dati amministrativi e finanziari da parte della Regione e potrà anche consentire un controllo di gestione molto innovativo sia per il livello regionale che per quello aziendale.

2. DURATA DELL'APPALTO E IMPORTO

L'appalto avrà durata di 36 (TRENTASEI) mesi.

L'importo presunto dell'appalto ammonta in € 540.000,00 oltre IVA (base d'asta) per il periodo complessivo di 36 mesi.

Alla scadenza dell'incarico, l'aggiudicatario, su richiesta dell'Azienda, si impegna ad assicurare in caso di

necessità la prosecuzione delle attività per almeno 90 (novanta) giorni, alle medesime condizioni contrattuali, al fine di consentire il graduale passaggio delle competenze alla società subentrante.

Qualora, nel corso del contratto, il sistema software previsto nella presente gara dovesse essere sostituito, in tutto o in parte, con analoghi acquisiti a seguito di procedura centralizzata direttamente gestita dalla So.Re.Sa. S.p.A., saranno decurtati i relativi canoni dei servizi non usufruiti, senza che la ditta possa avanzare pretese di alcun genere.

Alla notifica dell'avvenuta aggiudicazione e nelle more della stipula del contratto di appalto, la ditta aggiudicataria si impegna a dare inizio all'appalto in argomento, nei termini che verranno definiti dall'A.O., in accordo con i termini indicati in offerta.

3. INFORMAZIONI GENERALI

L'Azienda Ospedaliera "S.Giuseppe Moscati" (di seguito indicata AO o Azienda) intende, con la presente procedura:

- adeguare il sistema informativo di gestione delle risorse umane all'evoluzione tecnologica intercorsa rispetto all'attuale sistema, risalente, ormai, a circa un decennio or sono
- ottemperare alle prescrizioni di legge in materia di protezione di informazioni, dati e programmi informatici e di sicurezza dei sistemi informatici e telematici, non ultimo il regolamento UE 679/2016
- integrare funzionalità evolutive innovative rispetto all'implementazione attuale, sopravvenienti per evoluzione normativa (in materia, ad esempio, di Codice dell'Amministrazione Digitale) ed organizzativa (accorpamento del plesso Landolfi)
- avviare un servizio di conduzione del sistema informativo HR secondo modalità che consentano di perseguire livelli di servizio prestabiliti e misurabili
- assicurare adeguati servizi di supporto all'utenza

In tempi recenti, l'A.O., conscia che il sistema informativo è il principale strumento destinato a supportare il processo decisionale e produttivo aziendale, ha sostenuto un'importante progettualità per avviare un processo di adeguamento e messa in sicurezza dell'infrastruttura tecnologica informatica; proprio a seguito di tale investimento l'esigenza dell'A.O. assume una duplice valenza: infatti se da un lato c'è bisogno di garantire adeguati livelli di servizio e di assistenza per gli attuali utenti del Sistema Informativo (nel caso in specie, relativamente alla gestione delle risorse umane), dall'altro l'A.O. ha la necessità di ottimizzare e finalizzare la suddetta progettualità, dal punto di vista infrastrutturale ma anche funzionale, valorizzando, nel contempo, gli investimenti fin ora sostenuti in termini di acquisizione delle licenze d'uso del software d'uso necessario all'uopo.

4. REQUISITI DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE HR

La Ditta offerente, riferendosi ai seguenti requisiti, dovrà presentare una relazione tecnica che espliciti le caratteristiche del progetto e della soluzione informatica. Tutte le caratteristiche minime di seguito descritte devono essere comprese nella fornitura.

Si precisa, in ogni caso, che il sistema offerto dovrà consentire l'estrazione dei dati necessari al soddisfacimento del debito informativo rispetto agli Enti nazionali e Regionali in modo immediato ed agevole per l'utente, senza necessità di elaborazioni intermedie.

4.1. Requisiti Generali

Le caratteristiche generali principali che dovranno caratterizzare la piattaforma sono:

- Integrazione e integrabilità: i moduli applicativi software debbono essere integrati e gli archivi strutturati in modo da garantire l'univocità di informazione all'interno della base dati. Il sistema dovrà essere integrato con il Sistema Informatico Amministrativo Contabile Regionale (SIAC) dalla fase di messa in esercizio e dovrà essere integrabile con sistemi Regionali e di terze parti;
- applicazione web-based: l'accesso a tutte le componenti software, sia da parte degli uffici preposti alla gestione degli aspetti amministrativi, sia da parte dei dipendenti per quanto riguarda la propria area personale, sia da parte del personale tecnico avente funzioni di amministratore, dovrà avvenire attraverso un'interfaccia utente web (presentation layer) in un comune browser (esempio Chrome oppure Firefox oppure Internet Explorer), senza la necessità di installazioni client non standard o browser proprietari/commerciali. Il livello del sistema che si occupa del processamento dei dati necessario per produrre i risultati da inoltrare al livello di presentazione (Application logic) potrà essere implementato secondo la tecnologia che la Ditta reputerà più idonea. Infine il database dovrà essere esclusivamente Oracle. L'Azienda Ospedaliera a tal fine metterà a disposizione le licenze Oracle repute opportune che sono state acquisite con l'adesione all'accordo quadro della società regionale unica di committenza (So.Re.Sa.) di fornitura di licenze software Oracle in modalità Unlimited License Agreement (U.L.A.).

Il sistema informativo HR dovrà coprire i seguenti ambiti funzionali:

- Trattamento Giuridico
- Gestione Dotazione Organica
- Gestione Economica, Contributiva e Pensionistica.
- Gestione Presenze/Assenze

Le funzioni applicative del sistema HR dovranno, a livello tecnico, consentire:

- i vincoli ed i controlli alla duplicazione anagrafica;
- la parametrizzazione di tutte le variabili contrattuali;
- le funzioni differenziate di accesso ai dati (l'accesso alle funzioni deve essere differenziato in termini di maschere e menù presentati a seconda della tipologia di utenza abilitata);
- log transazionale delle operazioni effettuate da tutti gli utenti che accedono al sistema;
- la completa disponibilità "in linea" di tutti i dati gestiti, relativamente all'area economica, alla parte anagrafica e giuridica;
- la compliance al GDPR.

Inoltre, a livello di usabilità la piattaforma dovrà assicurare:

- interfaccia utente semplice;
- un alto grado di parametrizzazione per ridurre al minimo la necessità di interventi di personalizzazione.

4.2. Requisiti Funzionali

La soluzione offerta si dovrà basare su un "Sistema informativo delle risorse umane" completo di tutte le seguenti aree funzionali:

- Trattamento Giuridico

- Gestione Dotazione Organica
- Gestione Economica, Contributiva e Pensionistica
- Gestione Presenze/Assenze

Di seguito si riporta la descrizione delle funzionalità attese da non considerarsi esaustiva rispetto alle materie di contrattazione collettiva nazionale di lavoro e di contrattazione integrativa aziendale che regolano il rapporto di lavoro dell'A.O.

4.2.1. Trattamento Giuridico

Il compito della gestione dello Stato Giuridico è quello di dare supporto alla attività di gestione dell'anagrafica dei dipendenti e personale assimilato, delle loro qualifiche, delle carriere, dello stato di servizio, dei provvedimenti disciplinari, permessi sindacali, appartenenza a categorie protette, infortuni, aspettative, permessi, ecc. (ovviamente in collegamento con la rilevazione presenze). La base dati così strutturata, oltre a fornire supporto per la produzione di informazioni sull'occupazione e sulla disponibilità dei posti in dotazione organica e per la generazione automatica dei periodi retributivi in gestione economica, dovrà garantire tutte le funzionalità per la raccolta degli eventi afferenti a ciascun individuo e la produzione di certificati di vario tipo.

Una prima definizione, non esaustiva, dei dati da gestire per ciascuna posizione individuale, e la seguente:

- Dati di tipo "descrittivo" (es. dati anagrafici, titoli di studio, titoli di carriera) da acquisire e desumere dalla documentazione da produrre al momento della assunzione o comunque da acquisire d'ufficio;
- Dati di tipo "dinamico", ovvero le seguenti informazioni unitamente alla data di decorrenza:
 - Inquadramento: profilo, categoria, qualifica, disciplina, assegnazione anche multipla nello stesso periodo, posizione, incarichi, prescrizioni lavorative ed altre informazioni tipiche del personale;
 - Formazione (ulteriori titoli acquisiti, aggiornamento, ECM, ecc..);

L'insieme di questi dati sullo Stato Giuridico del personale costituisce una "Banca Dati" che dovrà essere costantemente aggiornata al fine di produrre certificazioni complete sullo stato di servizio del dipendente e di procedere ad operazioni di reinquadramento per applicazioni di nuovi C.C.N.L.

Altre informazioni, quali nucleo familiare, assicurazioni sociali obbligatorie, riscatti o ricongiunzioni di servizio, retribuzioni pensionabili, retribuzioni percepite, cessioni dello stipendio ecc... saranno gestite in interconnessione con il Trattamento Economico .

Le funzionalità di gestione dovranno permettere, in maniera controllata e specifica, l'introduzione di situazioni pregresse rispetto alla situazione attuale.

La gestione del trattamento giuridico dovrà essere funzionalmente collegata con la gestione del Fascicolo personale del lavoratore, in quanto sin dall'instaurarsi del rapporto di lavoro tra lavoratore e Azienda ogni documento avente rilevanza giuridica ai fini della gestione del rapporto di lavoro viene conservato nel Fascicolo personale del lavoratore.

Il sistema informativo che verrà proposto dovrà provvedere alla organizzazione del sistema automatizzato di gestione del Fascicolo personale del lavoratore (Fascicolo personale elettronico - FPE), provvedendo al recupero e dematerializzazione del materiale cartaceo presso ciascun presidio, ed uniformando il sistema di classificazione delle informazioni ai nomenclatori impiegati per la gestione del trattamento economico.

In questo modo le informazioni del database relativo al trattamento giuridico, per ogni posizione lavorativa sia che sia in servizio o che sia dimessa dal servizio, sono rappresentative sotto il profilo giuridico degli eventi che hanno interessato l'intero arco del rapporto di lavoro di ciascun lavoratore con il proprio datore di lavoro, potendo essere "riscontrate" con la documentazione "digitale" che attesta ciascun evento, e quindi rappresentano una base certa per la produzione delle certificazioni sullo stato giuridico di ciascun lavoratore.

Il recupero delle informazioni in senso storico per ciascuna posizione lavorativa (in servizio, o non attiva) inferisce con la gestione complessiva delle Risorse umane, attesi gli aspetti connessi con il trattamento economico e con la gestione del trattamento di quiescenza.

Il recupero dati deve interessare tutte le posizioni in servizio alla data come di seguito descritto.

4.2.2. Gestione Dotazione Organica

Il sistema HR dovrà prevedere la gestione del personale per profili professionali e unità organizzative, garantendo il raffronto e lo scostamento con il personale effettivamente in servizio. La soluzione dovrà, infatti, permettere la pianificazione numerica delle risorse e l'attribuzione della specificità del posto da ricoprire, con riferimento sia ai diversi profili professionali e alle posizioni funzionali che ai settori di attività, aggregabili su diversi livelli.

Il sistema dovrà permettere sia la rappresentazione Storica dei Posti in Pianta organica che la Pianta Organica attuale (Numerica e Nominativa), permettendo inoltre l'individuazione dei posti previsti, coperti e vacanti a livello sintetico e di dettaglio nominativo. Sempre attraverso l'assegnazione dei posti in pianta, dovrà essere possibile ottenere la Dotazione Organica di Diritto e di Fatto, che illustra l'effettiva dotazione di personale in dettaglio nominativo, con la relativa natura di copertura del posto.

In particolare il sistema dovrà permettere la gestione dei seguenti dati minimi della dotazione organica:

- numero posti previsti;
- numero posti coperti;
- numero posti scoperti e vacanti;
- modalità di copertura dei posti (quali: indeterminato, determinato, straordinario, ecc.);
- personale incaricato in qualifica superiore;
- rapporti di lavoro a tempo pieno, part time, impegno ridotto;
- storicizzazione dei dati sopra indicati.

4.2.3. Trattamento Economico

Il sistema di gestione del Trattamento Economico deve prevedere almeno le principali funzionalità descritte a seguire.

4.2.3.1. Elaborazione dei cedolini paga mensili e comunicazione

Tale funzionalità dovrà prevedere:

- predisposizione dei cedolini e visualizzazioni di singole voci stipendiali,
- archivio storico dei cedolini e possibilità di ristampa,
- riepiloghi mensili ed annuali, possibilità di riepiloghi per centri di costo, CDR e ruolo,
- stampa CU;
- stampa Mod. 770;

- gestione stampa e trasmissione dei dati per Conto annuale;
- gestione fondi;
- denunce mensili e annuali obbligatorie;
- gestione in automatico delle trattenute per riscatti, cessione e pignoramenti.

La procedura dovrà altresì prevedere l'integrazione con il sistema SIAC per la quadratura mensile collegata ai rispettivi conti di bilancio.

Il sistema HR dovrà includere funzionalità per i calcoli automatici degli arretrati, sia relativi all'anno in corso sia relativi agli anni pregressi. A tal fine dovrà essere prevista la possibilità di eseguire il calcolo a fronte di gruppi omogenei di dipendenti, dipendenti associati ad un determinato contratto.

4.2.3.2. Modalità di pagamento e gestione delle informazioni:

Tale funzionalità dovrà prevedere:

- il pagamento a preventivo, ad esclusione delle voci variabili, quali lo straordinario e le indennità legate alla presenza in servizio; ciò significa che il servizio dovrà considerare la situazione del dipendente al momento della elaborazione;
- la possibilità di eseguire, senza nessuna limitazione, elaborazioni mensili di prova, che possono interessare sia dipendenti già trattati con la prima elaborazione, correzioni o cessazioni dal servizio, sia nuovi dipendenti al fine del rispetto dei termini di legge per i versamenti dei contributi previdenziali, assistenziali e fiscali;
- la gestione automatica di un dipendente che presenta nello stesso mese di liquidazione diverse situazioni di inquadramento contrattuale;
- la possibilità di inserire dati retributivi particolari quali ad esempio assicurazioni, cessioni, pignoramenti;
- la gestione automatica dell'assegno del nucleo familiare determinando per ogni singolo nucleo familiare e in base al relativo reddito, il valore dell'assegno, da adeguarsi anno per anno;
- la possibilità di gestire gli emolumenti relativi ad anni precedenti da liquidare contestualmente a quelli ordinari del mese, evidenziandone a parte specificatamente le relative quote;
- la possibilità di operare la riduzione delle singole voci stipendiali ai giorni effettivamente lavorati in funzione delle diverse tipologie di assenze (es. aspettative, scioperi, ecc.), mutate dal servizio rilevazione presenze/assenze;
- la possibilità di ridurre le singole voci stipendiali ai giorni lavorati, valorizzandole sulla base delle diverse tipologie di assenze, mutate dal servizio delle presenze/assenze.
- dovrà essere messa a disposizione un'area on-line web dedicata al personale, tramite la quale scaricare mensilmente in autonomia i cedolini.

4.2.4. Elaborazioni a fini previdenziali, assistenziali e fiscali

Attengono a questa fase i conteggi degli imponibili e delle ritenute previdenziali, assistenziali e fiscali, sia a carico del datore di lavoro che del dipendente.

- Il servizio dovrà essere in grado di eseguire i calcoli secondo le normative di legge vigenti, tenuto conto delle diverse tipologie contrattuali di appartenenza dei dipendenti in modo tale che sia possibile l'attribuzione del relativo costo ai singoli conti di bilancio.
- Il sistema dovrà estrapolare dalla gestione giuridico/economica i dati necessari per la produzione delle certificazioni previdenziali, sia ai fini pensionistici che ai fini della liquidazione dell'indennità premio di fine servizio o del trattamento di fine rapporto, ed esportarli nella modulistica prevista;
- Il sistema dovrà inoltre gestire i dati relativi alle cessioni del quinto, riscatti, ricongiunzioni e produrre

i file della cartolarizzazione.

4.2.4.1. Elaborazione e stampa dei Modelli CU

Il servizio dovrà prevedere l'elaborazione e stampa dei modelli CU. In particolare per il CU dovranno essere presenti le seguenti funzionalità:

- la stampa dei modelli alle scadenze di legge ed entro due mesi dalla data di cessazione dal servizio di un dipendente;
- dovrà essere messa a disposizione un'area on-line web dedicata al personale, tramite la quale scaricare in autonomia il CU.

4.2.4.2. Gestione automatica del Modello 730

Il sistema dovrà prevedere l'acquisizione automatica dei dati, in formato elettronico, provenienti da CAAF/Commercialisti, con la possibilità di inserimento manuale delle informazioni da parte dell'operatore. Il sistema dovrà gestire automaticamente le rateizzazioni del recupero IRPEF e delle addizionali.

4.2.4.3. Elaborazione del file F24EP

Il sistema dovrà provvedere alla elaborazione del file telematico mensile mod. F24EP da trasmettere all'Agenzia delle Entrate, contenente le richieste di pagamento dell'IRPEF, delle addizionali comunali e regionali da versare ad ogni singolo comune/regione e dell'IRAP. Il file del mod. F24EP dovrà essere unico e, in particolare, dovrà essere consentito, mensilmente, la fusione dei dati provenienti dalle diverse procedure quali: dipendenti, collaboratori coordinati e continuativi, psicologi e specialisti ambulatoriali e consulenti inseriti nella procedura di Contabilità dell'Azienda.

4.2.4.4. Elaborazioni, denunce ai fini fiscali, previdenziali e assicurativi DMA

Il sistema HR dovrà prevedere almeno le seguenti gestioni:

- Denuncia mensile all'INPS definita DMA.

Il servizio dovrà prevedere l'estrapolazione dei dati per la denuncia INPS DM10 da inviare, in via telematica, all'INPS per il personale. Dovrà essere possibile estrapolare i dati del personale dipendente utili ai fini della compilazione della modulistica INPS ai fini dell'indennità di disoccupazione.

- Denunce I.N.A.I.L.

Il servizio dovrà prevedere la stampa delle retribuzioni annuali per la denuncia I.N.A.I.L. e relative stampe secondo la normativa vigente e i massimali di rendita per il calcolo del premio per il personale dirigente e i collaboratori coordinati e continuativi.

- Denunce O.N.A.O.S.I.

Il servizio dovrà consentire la estrazione dei dati necessari per la denuncia O.N.A.O.S.I. secondo le disposizioni vigenti per il personale iscritto dell'Azienda.

- Denuncia IRAP

Il sistema dovrà produrre il calcolo e la stampa per la denuncia annuale dell'IRAP contenente le retribuzioni

del personale in forza dell'Azienda e le retribuzioni separate del personale disabile.

Ai fini della denuncia annuale dovrà essere consentita la fusione dei dati provenienti dalle diverse procedure quali: dipendenti, collaboratori coordinati e continuativi, psicologi e specialisti ambulatoriali e consulenti inseriti nella procedura di Contabilità dell'Azienda.

- Gestione istituti contrattuali vari: Fondi contrattuali

Il sistema dovrà provvedere alla gestione di fondi contrattuali del comparto e della dirigenza, contabilizzando le varie voci mensili che confluiscono nei singoli fondi. La procedura dovrà prevedere l'aggiornamento mensile dei fondi, la visualizzazione e la stampa dei fondi medesimi.

- Buoni pasto

Il sistema dovrà garantire la gestione dei buoni pasto tenuto conto delle seguenti indicazioni:

- Calcolo dei buoni teorici spettanti a ciascun dipendente determinati in relazione alle giornate lavorative potenziali del mese successivo e contestuale conguaglio sulla base delle effettive presenze rilevate;
- La procedura dovrà prevedere la relativa trattenuta sul trattamento economico.

4.2.5. Rilevazione Presenze e Gestione Assenze

Il sistema offerto dovrà comprendere:

- L'acquisizione dei dati delle timbrature tramite integrazione con il sistema di gestione centralizzato dei rilevatori presenze installati nell'Azienda;
- Il controllo delle presenze in servizio, lo svolgimento dell'orario di lavoro e la gestione delle assenze, programmate e non, relative al personale dell'Azienda;
- La gestione delle timbrature, delle presenze e delle assenze anche di altro personale individuato dall'Azienda, indipendentemente dalla corresponsione di un trattamento economico;
- L'esecuzione delle attività riferite alla gestione del badge, allocato in ogni singola struttura aziendale;
- Un collegamento univoco tra badge e matricola, dati anagrafici o di altro tipo ricorrenti nella procedura di gestione integrata;
- Gestione degli orari – dovrà essere possibile abbinare la matricola del dipendente ai diversi profili orari di lavoro creati dall'utente, consentendo la gestione delle eccedenze orarie;
- Gestione delle presenze/assenze – il sistema dovrà acquisire le timbrature effettuate dal personale, permettere l'inserimento dei giustificativi cartacei e non, consentire l'elaborazione, produrre una stampa riepilogativa mensile per ogni dipendente; questa stampa dovrà riportare, mese per mese, ferie/festività maturate e godute con i relativi residui, nonché le eccedenze/difetti di orario;
- La procedura dovrà tener conto di quanto disposto dall'art. 71 della L. 133/2008 in ordine alle assenze richiamate dall'articolo citato e contestualmente la procedura dovrà trasferire in modo automatico le decurtazioni sulle voci stipendiali interessate secondo le indicazioni impartite dall'Azienda;
- Gestione di stampe statistiche – dovrà essere possibile l'estrazione di dati relativi ad esempio alle ore effettuate, effettivamente, nel mese/anno dalle varie sedi selezionabili anche per singolo dipartimento/Unità organizzativa/dipendente;
- Manutenzione dei terminali di rilevazione della presenza installati presso le sedi dell'Azienda, in numero complessivo di 15 (è consentita la sostituzione con altri di caratteristiche analoghe e non inferiori, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda)

La richiesta di cui sopra rappresenta la modalità generale di rilevazione valida per tutto il personale

(dipendente e non), cui dovrà essere aggiunta la seguente modalità on line per il personale dipendente che deve essere in grado, con apposito accesso protetto "utente/password" di:

- Visualizzare la situazione delle proprie timbrature in tempo reale;
- Visualizzare la situazione del proprio debito/credito orario;
- Visualizzare l'elenco analitico delle ferie godute ed altre assenze;
- Visualizzare la situazione del residuo ferie.

4.2.5.1. Gestione Matricolare

Attiene alla gestione dei dati matricolari del dipendente; l'applicativo dovrà prevedere la gestione delle seguenti attività:

- Gestione dati anagrafici:
 - la gestione anagrafica rappresenta l'elemento fondamentale delle integrazioni delle aree, e deve curare con attenzione le variazioni anagrafiche (variazioni di residenza, aggiornamento situazione familiare ecc...) che comportano effetti sulla retribuzione corrisposta e mantenere l'evoluzione delle modifiche intervenute, e deve effettuare controlli sui dati inseriti (matricola, C.F., oltre alla gestione delle procedure riferite agli eredi di personale deceduto);
 - la ricerca anagrafica deve essere possibile per cognome o per matricola in tutti i sottosistemi e deve gestire le possibili omonimie.
- Gestione inquadramento giuridico;
 - il sistema deve garantire l'assegnazione dell'inquadramento del personale mediante codifiche che garantiscano la propria posizione funzionale e il proprio livello conseguente di retribuzione oltre alla classificazione secondo la graduazione degli incarichi dirigenziali in relazione anche agli accordi di contrattazione decentrata aziendale.
 - Deve permettere, in ogni momento, interventi sulle informazioni giuridiche e ricalcoli; in particolare per i servizi prestati presso altri enti, deve essere possibile l'inserimento dello stato di servizio.
 - La procedura deve rilasciare gli stati di servizio del personale su carta intestata dell'ente, per periodi in Azienda attestanti sia le informazioni giuridiche, sia quelle economiche oltre alla certificazione dei periodi di aspettativa o altre assenze effettuate.
 - Ogni matricola deve essere associata alla rispettiva sede di lavoro, con collegamento al centro di responsabilità/centro di costo.

4.2.5.2. Gestione turnistica del personale addetto all'assistenza dei pazienti (Infermieri, Tecnici Sanitari, Etc.)

Il sistema deve prevedere una sezione, gestita in condivisione col SITRA aziendale, per la gestione della turnistica in uso del personale addetto all'assistenza dei pazienti (infermieri, tecnici sanitari, etc.).

4.2.5.3. Fruizione self service di servizi informativi

Il sistema deve prevedere una funzionalità per l'autonoma consultazione da parte del dipendente della propria situazione in particolare ferie, timbrature, cedolini stipendio e CU.

La fruizione delle informazioni di presenza/assenza dovrà essere possibile sia dalla Intranet aziendale che da Internet.

5. RECUPERO ARCHIVI

Sarà a cura della Ditta aggiudicataria la popolazione degli archivi di base, con una profondità integrale, riferita a tutto l'archivio disponibile.

Dovrà essere garantito il patrimonio informativo aziendale, per cui dovranno essere recuperate e messe in linea tutte le informazioni disponibili sul sistema in uso, in formato digitale (giuridico, economiche e rilevazione presenze/assenze).

La società offerente dovrà quindi descrivere, nella Relazione Tecnica, un piano dettagliato in cui si evidenzino le modalità operative scelte per il recupero e gestione dei dati sopra citati.

6. ADDESTRAMENTO E ASSISTENZA IN AVVIAMENTO

La ditta offerente dovrà indicare un dettagliato piano di addestramento che consenta agli utenti dell'area del Personale di poter gestire compiutamente tutte le funzioni applicative del software proposto. Analogamente, lo stesso piano dovrà provvedere adeguate sessioni di addestramento per il personale del Servizio Informatico e di tutti gli uffici coinvolti nell'utilizzo della soluzione. I corsi che saranno tenuti presso la sede dell'A.O. ed i servizi di assistenza on site dovranno articolarsi per un minimo di 30 (trenta) giornate lavorative.

7. ASSISTENZA SPECIALISTICA SUCCESSIVA ALLO START-UP

Durante tutto il periodo contrattuale la ditta dovrà incaricare un proprio rappresentante munito di tutte le istruzioni e mezzi per assicurare la rigorosa disciplina ed il perfetto adempimento delle prescrizioni di cui al presente Capitolato Tecnico. Il rappresentante della ditta dovrà avere legale mandato per quanto concerne i rapporti con l'U.O. Sistemi Informativi dell'AO, e dovrà assumere la funzione di "Direttore Tecnico dell'Appalto".

Per quanto riguarda l'attività di personalizzazione del sistema software e prestazioni specialistiche richieste dall'Azienda, la società offerente si impegna ad offrire almeno 10 (dieci) giornate lavorative al mese, di assistenza specialistica, senza alcun onere aggiuntivo inclusi rimborsi forfettari, oltre ai servizi di formazione ed assistenza, già citati.

Il fornitore dovrà disporre di adeguate competenze che assicurino la piena e aggiornata conoscenza della normativa riferita alla gestione del personale. Dovrà altresì mettere a disposizione dell'Azienda, post avviamento, tali competenze su richiesta per consulenze sulle tematiche normative e organizzative relative alla gestione del personale.

Il servizio deve comprendere l'adeguamento delle tabelle e dei parametri dell'ambiente elaborativo. In altri termini, sarà cura del fornitore provvedere alla parametrizzazione delle tabelle con rilevanza contrattuale, fiscale e previdenziale.

Questo significa che sarà obbligo del fornitore:

- inserire tutte le variazioni di percentuali di applicazione relative agli enti previdenziali interessati;
- inserire tutte le variazioni di percentuali di applicazione relative alle normative fiscali vigenti ed ogni altra norma di modifica/integrazione. A titolo esemplificativo si citano: scaglioni di reddito, detrazioni, aliquote delle addizionali di tutti i Comuni e Regioni di Italia ecc.;
- inserire tutte le tabelle di diritto degli assegni familiari;
- inserire le tabelle di inquadramento economico e giuridico contrattuali per ogni figura professionale

prevista dai contratti. Per ogni voce interessata viene gestita la data di decorrenza, anche retroattiva, del nuovo trattamento economico e l'inquadramento giuridico.

8. HELP DESK

L'assistenza telefonica dovrà essere garantita da personale qualificato specializzato e si dovrà prefiggere i seguenti obiettivi:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture di supporto;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
- risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- informare l'utente sullo stato dell'intervento;
- chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Il servizio dovrà garantire la copertura operativa presidiata della fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

L'attivazione del servizio dovrà essere effettuabile con tutte le seguenti modalità:

- chiamata a numero verde almeno da tel. fisso
- invio e-mail
- registrazione del Ticket tramite Sistema di Trouble-Ticketing via Web
- fax automatico al numero verde.

In ogni caso, la ditta aggiudicataria dovrà integrare il servizio di help desk nell'ambito di quello generale fornito dall'Azienda per i servizi informativi, rispetto al quale si collocherà come help desk di secondo livello.

9. GARANZIA E MANUTENZIONE

La garanzia e la manutenzione dei sistemi forniti decorrere dal giorno successivo al collaudo con esito positivo dell'intera fornitura e deve essere erogata per tutta la durata contrattuale.

Durante tale periodo la Ditta fornitrice provvederà ad intervenire per correggere a sua completa cura e spese i malfunzionamenti riscontrati dall'Amministrazione.

Qualora l'intervento correttivo non avvenga secondo i termini stabiliti, si applicherà la penale prevista nell'apposito articolo del capitolato.

Nel presente paragrafo sono emarginati i servizi necessari a:

- mantenere operativi i sistemi attraverso attività che assicurino in via continuativa la prevenzione e la rimozione dei malfunzionamenti
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come un malfunzionamento, richiedendo un intervento di correzione
- garantire l'evoluzione tecnico-funzionale della soluzione software

- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzionamenti ed errori
- assicurare l'aggiornamento periodico dei sistemi, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti

La Società aggiudicataria deve inderogabilmente essere in possesso delle competenze necessarie per il subentro senza interruzione o riduzione dei livelli di servizio.

Per tutta la durata del contratto, la ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare la garanzia full risk del sistema in tutte le sue parti, come descritto nel presente capitolato, contro gli eventuali vizi e/o difetti che si potrebbero manifestare.

La ditta dovrà garantire il pieno soddisfacimento delle necessità informative connesse ad assicurare i flussi informativi regionali e ministeriali, nell'invarianza degli oneri contrattuali.

È responsabilità della ditta aggiudicataria garantire la continuità del servizio di backup dei dati.

Di seguito si descrivono i servizi richiesti.

9.1. Manutenzione correttiva(MAC)

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, su tutte le componenti fisiche e logiche del sistema, dei malfunzionamenti dell'hardware, dei sistemi di base, delle procedure e dei programmi in esercizio, assicurando il tempestivo ripristino dell'operatività.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente o di base dati sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nell'applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento, uso improprio delle funzioni), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento ma possono essere poi risolti per competenza da altre strutture aziendali o fornitori.

Ogni segnalazione di malfunzionamento si tradurrà in una richiesta di intervento di manutenzione correttiva.

Al momento della segnalazione del malfunzionamento verrà attribuita la categoria di malfunzionamento.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza verrà determinata dall'Amministrazione congiuntamente all'azienda Fornitrice secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta verrà comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti di seguito.

Il Fornitore avrà la responsabilità della esecuzione dell'attività fino alla soluzione del malfunzionamento

stesso o, nel caso non segua un intervento di correttiva, fino alla segnalazione delle relative motivazioni.

Il numero di interventi per tale tipologia di manutenzione deve essere illimitato indipendentemente dal fatto che l'attività di risoluzione sia svolta da remoto o "in loco".

La fine delle attività verrà comunicata all'Amministrazione che procederà alla verifica delle modifiche apportate.

Questi interventi sono finalizzati ad eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste. Il ripristino della funzionalità dovrà avvenire attraverso l'applicazione di "patch", altrimenti attraverso modifica del codice custom realizzato ad hoc. Il fornitore deve comunque effettuare la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti, nonché gli effetti derivanti dai malfunzionamenti sulle basi dati. I difetti presenti nel codice sorgente o nelle basi dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo, collaudo e migrazione dati, sono risolti dalle attività MAC. Nell'ambito di questo servizio il fornitore deve attivare anche la competenza sistemistica necessaria alla identificazione e corrispondente soluzione dei malfunzionamenti.

9.2. Manutenzione adeguativa (MAD)

Questi interventi sono volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento (Sistemi operativi, DBMS, Web server, ecc) ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente, mantenendo invariati gli iniziali requisiti di progettazione.

L'adeguamento potrà comportare variazioni del flusso operativo e dei controlli senza comportare variazioni e/o alterazioni del software e della base dati.

Sono parte integrante della manutenzione adeguativa le seguenti attività:

- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere).

9.3. Manutenzione evolutiva (MEV)

Questi interventi sono finalizzati all'ottimizzazione delle applicazioni ed al perfezionamento delle procedure senza stravolgere la logica funzionale del sistema; in generale saranno considerati interventi MEV tutti quegli interventi evolutivi che richiedano non più di 10 (dieci) giorni-uomo complessivi per anno.

Per manutenzione evolutiva si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente.

Sono riconducibili a manutenzione evolutiva le seguenti tipologie di attività, elencate a titolo indicativo e non esaustivo:

- modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettiva dei dati
- la messa a disposizione dell'A.O. di nuove funzionalità delle applicazioni sviluppate dal proponente e/o di nuove versioni del software installato. Qualora vengano implementate dal proponente, per le

applicazioni di proprietà dell'A.O., nuove funzionalità, modifiche di quelle esistenti, integrazioni con altre funzionalità/servizi ovvero miglioramenti di aspetti non funzionali quali usabilità, prestazioni, accessibilità, anche se sviluppate su altre realtà Aziendali, le stesse, qualora ritenute utili al soddisfacimento delle esigenze operative dell'A.O., dovranno essere messe gratuitamente a disposizione dell'A.O.

- lo sviluppo di web services per la realizzazione di nuove integrazioni

9.4. Manutenzione normativa(MAN)

Questi interventi sono finalizzati a conformare le funzionalità del sistema al novellato normativo eventuale durante il periodo di vigenza del contratto, relativamente alla legislazione nazionale e regionale ed alle direttive comunque disposte da Enti sovraordinati.

Detti interventi sono effettuati nell'invarianza degli oneri economici per l'A.O. né possono essere oggetto di richieste economiche comunque formulate.

10. REQUISITI DEI SISTEMI INFOTELEMATICI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione proposta dovrà rispettare tassativamente le seguenti specifiche tecniche:

- dovrà essere fornita in modalità "cloud" vale a dire con connessione telematica, sistemi di elaborazione, istanza e base dati dedicati all'A.O.;
- qualsiasi dispositivo in cloud hardware e software che si rendesse necessario per il corretto ed efficiente funzionamento del sistema applicativo installato, dovrà essere descritto e sarà ad esclusivo carico dell'aggiudicatario.

L'ambiente Cloud dovrà essere protetto e organizzato in modo da:

- Evitare la possibilità di accesso non autorizzato alle risorse non pubblicate
- Garantire un collegamento protetto in VPN ipsec L2L alle risorse del datacenter
- Consentire la pubblicazione dei servizi necessari su rete pubblica
- Garantire un agevole sistema di autenticazione ai servizi aziendali
- Garantire l'interoperabilità con altri Cloud o Datacenter come quelli Regionali, Ministeriali, etc.

Il sistema deve essere gestito secondo modalità conformi alle misure minime di sicurezza (AGID) e il GDPR.

Oltre l'installazione su cloud devono essere previste attività di normalizzazione, perlomeno secondo le misure minime di sicurezza proposte da AGID. Poiché tali attività richiedono monitoraggio e azioni ripetute nel tempo occorre prevedere i servizi di gestione della struttura per tutta la durata del contratto. Pertanto dovrà essere garantito:

- Servizio di gestione delle vulnerabilità dei server
- Reportistica semestrale sullo stato delle vulnerabilità dei sistemi SERVER
- Monitoraggio e gestione dei sistemi di salvataggio dati su Cloud, analisi dei report, verifica giornaliera della corretta esecuzione dei backup;
- Allineamento periodico della documentazione di sistema
- Attuazione delle misure minime di sicurezza previste dalle direttive AGID
- Attuazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

I requisiti dei sistemi info-telematici e le modalità di esecuzione del servizio descritti nell'offerta dovranno essere disponibili entro 120 giorni dall'aggiudicazione dell'appalto.

10.1. Data Center

Dovrà essere cura ed onere del fornitore provvedere, presso il centro servizi (data center), al mantenimento delle apparecchiature, del software sia di ambiente che applicativo, necessari per l'erogazione del servizio medesimo. Presso il centro servizi del fornitore inoltre dovranno essere gestite in modalità virtualizzata la base dati Oracle e le componenti infrastrutturali server che ospitano i layer applicativi.

10.2. Postazioni di Lavoro

A carico dell'A.O. saranno le apparecchiature situate all'interno dell'Area Risorse Umane o operative sulla Intranet aziendale. La soluzione dovrà garantire l'accesso ad un numero illimitato di postazioni (utenti concorrenti).

10.3. Connettività

A carico dell'A.O. la connettività tra l'Intranet Aziendale ed il Data Center.

La Ditta aggiudicataria tuttavia dovrà disporre dei necessari collegamenti telematici di accesso al Data Center. Tali collegamenti dovranno garantire in ogni caso tempi di risposta adeguati alla normale operatività del servizio. In termini indicativi, da precisare nell'offerta, è richiesto che:

- i servizi dell'area personale del dipendente siano raggiungibili via web sia dalla Intranet aziendale, sia in Internet per poter garantire la fruizione delle funzionalità anche da postazioni non interne all'azienda;
- la connessione a Internet può avvenire per via molteplice diretta e ridondata;
- vi sia disponibilità di adeguati servizi di banda per l'accesso via Extranet, e requisiti di banda contenuti per l'accesso via Internet;
- nell'accesso a tutte le componenti della procedura sia garantito un alto livello di sicurezza e riservatezza dei dati utilizzando soluzioni di autenticazione a mezzo username e password nonché sistemi di cifratura del canale trasmissivo quali SSL (https) o equivalenti, comunque supportati, dai browser Internet più comunemente usati.
- il servizio fornito garantisca tempi di risposta adeguati ad un utilizzo massivo dell'applicazione da parte del personale degli uffici per la normale gestione delle pratiche amministrative, nonché ad un uso dell'area "self-service" per tutti i dipendenti e operatori oggetto del servizio; in termini indicativi, il tempo di risposta medio sulla singola transazione di ricerca anagrafica non deve essere superiore a 7secondi.

11. SICUREZZA (PRIVATEZZA, INTEGRITÀ, DISPONIBILITÀ)

L'aggiudicatario dovrà assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e di integrità dei dati, in qualità di responsabile del trattamento dati, nominato dall'A.O., ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), che verranno indicati dalla Azienda stessa.

In considerazione della delicatezza dei dati trattati, il servizio dovrà prevedere una traccia di registrazione (log) di tutte le operazioni di modifica, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR). Tale registro delle operazioni deve essere immodificabile e accessibile solo ai responsabili autorizzati.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'Azienda verso ogni possibile perdita di dati, attraverso idonei sistemi di persistenza e duplicazione delle informazioni.

In considerazione della strategicità della gestione per il funzionamento della Azienda, allo scopo di garantire tempi rapidi di un eventuale intervento in loco, la Ditta offerente deve garantire la presenza di una sede operativa in ambito regionale.

Inoltre la ditta aggiudicataria dovrà garantire, in caso di fermo del servizio, un ripristino completo delle funzionalità in un tempo non superiore alle 4 ore lavorative a partire della segnalazione di malfunzionamento da parte dell'Azienda.

12. CONSEGNA ED INSTALLAZIONE

Le operazioni di fornitura ed installazione del sistema informativo del personale dovranno garantire la continuità funzionale nel passaggio al nuovo sistema ed essere tassativamente completate entro 120 giorni antecedenti l'inizio dell'utilizzo della procedura, con elaborazione in "parallelo" a cura del fornitore degli emolumenti stipendiali per il periodo sino al collaudo.

13. COLLAUDO

Le operazioni di fornitura ed installazione operativa del sistema informativo del personale devono garantire la continuità funzionale nel passaggio al nuovo sistema ed essere completate in modo da assicurare la messa in esercizio (funzionalità ambiente, postazioni, archivi) entro quattro mesi dall'inizio dell'attività.

Alle operazioni di collaudo parteciperanno il Dirigente dell'U.O. Sistemi Informativi, il Direttore dell'U.O.C. Gestione Risorse Umane ed i rappresentanti della Società aggiudicataria.

Solo l'esito positivo del collaudo definitivo darà titolo alla ditta ad emettere la prima fattura.

Il collaudo verificherà le funzionalità esposte nel capitolato e nel progetto tecnico presentato dalla ditta aggiudicataria. Sarà cura della Ditta aggiudicataria predisporre, salva l'approvazione da parte dell'Azienda, un adeguato numero di casi test per ciascuna delle modalità di erogazione del servizio e delle funzionalità/moduli da sottoporre a collaudo. L'Azienda potrà disporre in sede di collaudo l'estensione ad altri casi, e ulteriori verifiche aggiuntive.

14. PREZZO DEL SERVIZIO

I prezzi per la fornitura si intendono fissati dalla ditta aggiudicataria, in base ai calcoli di sua propria ed assoluta convenienza, a tutto suo rischio, e saranno ritenuti invariabili ed indipendenti da qualunque eventualità, fatta eccezione per quanto previsto in merito dal D.Lgs. 50/2016.

15. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

La fatturazione avverrà con cadenza mensile riportante il canone fissato in sede di aggiudicazione. Il pagamento delle fatture avverrà nei termini e con le modalità previste dalle leggi e dalle norme regolamentari vigenti. Restano salvi, in ogni caso, i termini stabiliti per l'esercizio delle previste verifiche sulla rispondenza della fornitura, alle prescrizioni stabilite dal presente Capitolato Speciale.

16. TUTELA DEI DATI

La ditta aggiudicataria si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili, pertanto essa si impegna a non divulgare a terzi qualsiasi informazione di cui dovesse venire a conoscenza nell'espletamento del servizio, per qualsiasi finalità estranea al corretto svolgimento del servizio medesimo.

La ditta aggiudicataria si impegna altresì ad adottare tutti gli accorgimenti necessari e relativi al trattamento di tali dati nonché alla loro gestione e manipolazione secondo le prescrizioni normative.

17. SUBAPPALTO

Il presente contratto non è subappaltabile, senza il preventivo consenso scritto dell'Azienda che non è tenuta in alcun modo a giustificare l'eventuale rifiuto. Qualora formalmente richiesto dall'aggiudicatario, l'Azienda può, a sua completa discrezione, concedere che venga affidata in subappalto una quota del servizio. In tal caso la società aggiudicataria resta ugualmente la sola ed unica responsabile di fronte all'Azienda del servizio reso dal subappaltante.

Trova comunque applicazione quanto stabilito in merito dal D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

18. DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE

Ai fini della partecipazione alla gara e per la successiva gestione la Ditta partecipante dovrà produrre, con riferimento alle prescrizioni del presente capitolato, la seguente documentazione:

- A. descrizione tecnica e funzionale della piattaforma applicativa;
- B. descrizione dei servizi di formazione ed assistenza specialistica, compresi i CV (completi dei dati anagrafici da allegare) delle risorse e dello staff di supporto;
- C. piano di recupero dati pregressi; piano di start up; piano di formazione; condizioni di manutenzione e assistenza; condizioni di fine servizio;
- D. descrizione del data center e delle modalità attese di connettività; definizione e accettazione esplicita degli SLA e delle penali.

L'insieme della documentazione prodotta dovrà avere una forma organica, facilmente esaminabile e non dovrà superare le 120 pagine. Sono escluse dal conteggio i Curriculum (CV), le brochure o i depliant di natura commerciale.

19. CONDIZIONI DI FINE SERVIZIO

Alla scadenza dell'appalto, o in caso di risoluzione anticipata dello stesso, su richiesta dell'Azienda Ospedaliera, l'aggiudicatario dovrà consegnare in forma completamente gratuita, entro 30 giorni dalla richiesta, tutta la base dati gestita per conto dell'Azienda su adeguato supporto magnetico, in formato concordato con l'Azienda con relativa documentazione esplicativa oltretutto tutte le registrazioni rilevanti sulle attività di gestione dell'archivio (log amministratore di sistema).

Al termine del periodo contrattuale, l'Ente si riserva la facoltà di riscattare la piattaforma applicativa in ottica di riuso.

20. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ

La Ditta offerente dovrà indicare, con riferimento alle prescrizioni del presente capitolato, i Livelli di Servizio offerti rispetto a:

1. avvio del sistema max 120 giorni;
2. tempi di risposta medi per transazione di ricerca anagrafica non superiore a 7 secondi;
3. correzione di malfunzionamenti da min. 2 ore a max. 4 gg. lavorativi a seconda del livello di gravità,
4. tempi di ripristino del sistema fornito, in caso di indisponibilità completa o degrado significativo

- max. 4 ore lavorative;
5. disponibilità complessiva su base annua (uptime) (min 99%).

Nel caso in cui l'aggiudicatario risultasse inadempiente nella prestazione del servizio e/o non osservasse in tutto o in parte le condizioni riportate nel presente capitolato, nel disciplinare e/o nella proposta tecnica presentata in sede di gara, ivi inclusa la corretta operatività delle funzioni descritte nel presente capitolato, entro le date contrattualmente prescritte, sarà facoltà dell'Azienda procedere alla contestazione dell'addebito ai sensi dell'art. 1454 C.C., previo invio di raccomandata con avviso di ricevimento o pec.

Qualora la ditta entro il termine di 15 giorni non dovesse provvedere, l'Azienda, sulla base di valutazioni disposte da apposita commissione mista formata dal Dirigente dell'U.O. Sistemi Informativi, dal Direttore dell'U.O.C. Gestione Risorse Umane, sentito il Referente della Società aggiudicataria, definirà puntualmente le inadempienze relative alla realizzazione della procedura valutando la mancata osservanza del presente capitolato. Quindi procederà all'applicazione di penali pari a € 5.000,00 per ritardi di 1 mese e € 7.500,00 al mese per ritardi superiori sino alla definizione delle contestazioni rilevate.

A fronte di eventuali inadempienze rilevate nell'esecuzione dei servizi, l'Azienda provvederà a notificare al Fornitore l'accertamento delle stesse e all'applicazione di penali pari a € 2.000,00 al giorno nel caso di interruzione di servizio maggiore o uguale ad un giorno (8 ore lavorative).

Tutte le penali verranno applicate sentito il Fornitore, con la sola formalità della contestazione scritta dell'inadempienza al Fornitore, con termine di 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

L'ammontare delle penali è addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'Azienda, ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore, ovvero detrazione dalla cauzione definitiva.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

21. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In caso di gravi e reiterate inosservanze delle prescrizioni contrattuali comunicate preventivamente a mezzo PEC al fornitore ed in specie di quelle riflettenti la qualità ed i termini del servizio, l'Azienda si riserverà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C, con apposito motivato provvedimento, con l'obbligo della ditta aggiudicataria decaduta di risarcire ogni conseguente spesa o danno.

22. NORME PER LA SICUREZZA

L'Azienda si impegna a promuovere il coordinamento e la cooperazione con la società aggiudicataria ai fini delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che possano incidere sull'attività lavorativa oggetto del servizio e che richiedano la tutela sia dei lavoratori che di tutti i soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro ai fini della sicurezza, di igiene del lavoro e di prevenzione degli infortuni.

Tutto il personale della ditta aggiudicataria impiegato a qualsiasi titolo nell'esecuzione dell'appalto dovrà essere munito di cartellino identificativo, ai sensi del d.lgs. 81/2008.

23. STIPULA CONTRATTO

Il contratto dovrà essere stipulato, mediante scrittura privata, dopo 35 giorni dall'efficacia

dell'aggiudicazione definitiva e previa verifica dei requisiti richiesti con il presente capitolato.

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese di bollo ed eventuale registrazione, ricorrendo il caso d'uso.

24. REQUISITI TECNICI DELLA SOCIETÀ

Al fine di garantire la corretta erogazione delle attività di assistenza la società appaltatrice dovrà detenere, pena esclusione, tra il proprio personale dipendente una o più figure professionali che posseggano nel loro complesso tutte le seguenti certificazioni:

- Oracle Database 11g Administrator Professional o superiore
- Microsoft Certified Professional Administering Windows Server 2008 o superiore
- Linux Professional Institute Level 1 o superior
- Projet Manager Certificato con esperienza nel ruolo di almeno 10 anni.

La società dovrà detenere inoltre, pena esclusione, tutti i seguenti requisiti:

- ISO 9001:2015 per tutti i seguenti settori: EA 29-33-35-37 e 39
- ISO/IEC 27001:2013 per settore EA:33- 35 per almeno una sede aziendale
- Partner Oracle Accreditato

Copia di tutte le certificazioni/attestazioni su menzionate, comprese quelle detenute dal proprio personale dipendente, dovranno essere presentate in allegato alla documentazione di offerta tecnica.

Le ditte partecipanti dovranno fornire un elenco dettagliato di almeno tre installazioni simili e servizi di identica tipologia effettuati presso amministrazioni italiane o europee pubbliche o private di dimensioni analoghe o superiori (per numero di dipendenti); la commissione di gara si riserva la verifica di quanto dichiarato.

La non rispondenza della verifica rispetto a quanto dichiarato è motivo di esclusione dalla procedura di gara.

Ciascuna ditta partecipante dovrà redigere il citato elenco di almeno tre referenze di installazioni simili e servizi di identica tipologia effettuati presso pubbliche amministrazioni italiane o europee: tale numero costituisce requisito minimo di partecipazione. Se l'Azienda dovesse riscontrare, in sede di verifica, che una o più delle installazioni citate come referenza non corrispondano effettivamente a "*installazione simile*" ed a "*servizi di identica tipologia*", la ditta partecipante sarà esclusa dalla procedura di gara.

25. SOPRALLUOGO

Non è previsto il sopralluogo.

26. KNOW HOW

Le ditte partecipanti dovranno fornire un elenco delle figure professionali presenti nel loro organico con i relativi curricula che documentino le competenze effettivamente possedute.

Si richiede che i servizi oggetto dell'appalto siano erogati attraverso figure professionali qualificate nell'ambito dei profili indicati nel seguito.

Il Concorrente dovrà proporre almeno due CV dettagliati per ciascuno dei seguenti profili, indicando i progetti

cui la risorsa ha partecipato:

ID	Profilo Professionale	Descrizione
DT	Direttore Tecnico	Esperienza nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi ICT in generale, inclusi gli aspetti di sicurezza e delle prestazioni; ampia competenza dell'ICT e delle tecniche di progettazione. Esperienza nei sistemi informativi di media complessità e nel migliorarne le prestazioni e nella gestione di tutte le fasi del ciclo di vita del sistema, abbinata alla capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione delle tecnologie all'interno dell'infrastruttura ICT.
SP	Specialista di Prodotto	Esperienza nell'analizzare i requisiti d'implementazione e nell'adattare e configurare le caratteristiche dei prodotti oggetto dei servizi. Competenze professionali per la consulenza e competenza generale nell'integrazione delle applicazioni ICT. Esperienza anche nella preparazione della documentazione utente e d'esercizio, test funzionali e di performance, sia complessivi che dei singoli componenti, identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause.

27. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

La gara verrà aggiudicata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.lgs. 50/2016, secondo i criteri e le modalità di seguito stabilite.

Criterio	Punteggio massimo
Punteggio tecnico	70
Punteggio economico	30
Totale	100

Punteggio tecnico

La valutazione delle offerte tecniche e l'attribuzione del punteggio tecnico saranno svolte secondo il quadro sinottico seguente. In particolare, ai fini dell'attribuzione del Punteggio Tecnico complessivo a ciascuna offerta, la Commissione procederà all'attribuzione di un punteggio compreso tra lo "0" e il relativo punteggio massimo, per i seguenti criteri di natura discrezionale, in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

Criterio	Servizi	Punteggio Max
Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi Sarà valutato il modello organizzativo che il	Caratteristiche complessive della fornitura	10
	Qualità della soluzione progettuale proposta	5

<p>concorrente intende adottare per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto.</p> <p>L'attribuzione del punteggio si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efficacia della proposta; - flessibilità; - robustezza 	<p>Modalità di ripartizione dei ruoli e delle responsabilità da cui possa evincersi valore aggiunto</p>	<p>10</p>
<p>Rispondenza dei sistemi software offerti alle richieste espresse dal Capitolato Speciale d'Appalto</p> <p>Saranno valutate le soluzioni applicative che il concorrente offre per l'intera durata contrattuale, anche con riferimento alla diffusione in contesti analoghi.</p> <p>La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - completezza funzionale - semplicità di utilizzo. 	<p>Completezza applicativa funzionale</p>	<p>12</p>
	<p>Architettura e funzionalità del Cloud</p>	<p>4</p>
<p>Modalità di esecuzione dei servizi</p> <p>Saranno valutate le modalità operative adottate per l'esecuzione dei servizi con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efficienza - celerità e adeguatezza degli interventi di presa in carico - coerenza con organizzazione, Risorse professionali e strumenti proposti 	<p>Composizione del team (numero di risorse, qualifiche e profili professionali impiegati)</p>	<p>8</p>
	<p>Piano di avviamento, di formazione degli utenti e gestione del servizio, tempi di realizzazione del progetto.</p>	<p>10</p>
	<p>Caratteristiche dei servizi di help desk e manutenzione post avviamento</p>	<p>8</p>
<p>Proposte migliorative</p>	<p>Verranno valutate positivamente le proposte migliorative volte a produrre benefici in termini quantitativi o qualitativi</p>	<p>3</p>
<p>TOTALE</p>		<p>70</p>

Saranno escluse dal proseguo della gara le offerte che, sulla base dei criteri qualitativi su menzionati, non raggiungono il punteggio qualitativo minimo del 60%, ovvero, non raggiungono il punteggio minimo complessivo di 42/70.

Punteggio economico

Il punteggio per l'offerta economica è fissato in max 30 punti. Verrà attribuito detto punteggio massimo al concorrente che avrà formulato, per l'intera durata contrattuale, il prezzo complessivo più basso, IVA esclusa, e in maniera inversamente proporzionale alle altre offerte secondo la seguente formula:

$$p_1 = \frac{30P_{\min}}{P}$$

Dove:

- p_1 = punteggio da attribuire
- 30 = punteggio massimo
- P_{\min} = prezzo complessivo più basso offerto
- P = prezzo complessivo offerto da ciascun partecipante.

28. DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato d'oneri si farà riferimento ove ed in quanto applicabili alle norme previste dalla normativa vigente in materia.

Ciascuna ditta concorrente ha facoltà di richiedere in forma scritta tramite chiarimenti circa la documentazione inerente il presente appalto, entro e non oltre 7 giorni dalla scadenza della presentazione delle offerte

A.O.R.N. S. GIUSEPPE MOSCATI
U.O. Sistemi Informativi
Il Dirigente
Dott. Giuseppe Versace

