



**AZIENDA OSPEDALIERA**  
**“OSPEDALI RIUNITI VILLA SOFIA – CERVELLO”**  
**UNITA’ OPERATIVA PROVVEDITORATO**  
**90146 – PALERMO – Via Strasburgo n°233**

\*\*\*\*\*

## **CAPITOLATO SPECIALE**

**SERVIZIO DI CONDUZIONE, ASSISTENZA, MANUTENZIONE, AFFIANZAMENTO ED EVOLUZIONE DEL SISTEMA BA – BUSINESS ANALITICS – BASATO SUI SOFTWARE IBM COGNOS BUSINESS INTELLIGENC E IBM COGNOS TM1 DI PROPRIETA’ DELL’AZIENDA OSPEDALIERA “OSPEDALI RIUNITI VILLA SOFIA - CERVELLO” .**

DISCIPLINARE TECNICO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL’ APPALTO

**-CAPO I –gestione dei servizi.**

### **Art. 1.(Premessa)**

Nell’anno 2012 l’Azienda Ospedaliera *Ospedali riuniti Villa Sofia – Cervello* (nel seguito indicata per brevità come *Azienda*) ha optato per una soluzione di Business Analytics, basata sui software IBM Cognos Business Intelligence e IBM Cognos TM1, nel tempo personalizzati allo scopo di soddisfare le esigenze di monitoraggio dei costi e dei ricavi con l’obiettivo di migliorare i propri processi aziendali. Oggi, l’esigenza è quella di mantenere il sistema ai processi aziendali al fine di beneficiare quanto più possibile delle funzionalità estendendo sempre più l’utilizzo dello stesso ad altri profili e aree.

### **Art. 2. (Esigenze e obiettivi di progetto)**

L’oggetto del presente bando di gara è la fornitura di servizi in grado di soddisfare le esigenze in termini di manutenzione ed evoluzione del sistema di Business Analytics, oggi in produzione, e basato sui software IBM Cognos Business Intelligence e IBM Cognos TM1. La soluzione attuale è stata personalizzata in base alle esigenze tipiche del contesto aziendale ed ha negli anni subito diverse evoluzioni in corrispondenza a nuove normative regionali in ambito sanitario.

In particolare, sono quindi richieste le seguenti attività:

- **Supporto tecnico e formazione:** erogazione di supporto agli utenti per migliorare il funzionamento del sistema e fornire assistenza per eventuali problematiche nell’utilizzo.

Predisposizione e rilascio del manuale d'uso delle funzionalità via via implementate per le finalità specifiche;

- **Gestione e conduzione** del sistema volta a garantirne la coerenza di utilizzo e l'aggiornamento dei dati presenti in un opportuno data warehouse alimentato mediante i flussi nazionali, regionali ed altri *ad hoc* istituiti dall'Azienda al fine di soddisfare le proprie esigenze in materia di Controllo di Gestione;
- **Manutenzione correttiva e adeguativa**, ovvero:
  - Risoluzione dei malfunzionamenti che potrebbero verificarsi sia allo strato dati rappresentato dal data warehouse sia all'ambiente di Business Analytics rappresentato dalla suite IBM Cognos;
  - Interventi atti a garantire il corretto funzionamento del sistema IBM Cognos in seguito a variazioni delle condizioni in cui si svolge l'operatività degli utenti o a seguito dell'emergere di nuove esigenze di reportistica;
- **Evoluzione del sistema** ovvero una serie di interventi sul data warehouse e sull'applicativo al fine di:
  - Completare gli interventi connessi all'evoluzione del sistema di controllo di gestione regionale e l'attuazione di azioni per l'implementazione del controllo di gestione aziendale (utilizzo dei driver di ribaltamento dei costi, tabella di raccordi CO.GE – CO.AN, prevede la possibilità di effettuare stime periodiche e confronti tra periodi diversi, inserire un sistema di alert, anche automatico, che segnali, in base a parametri prefissati, scostamenti significativi, realizzare dei controlli sulla qualità dei dati inerenti i flussi contemplati nel data warehouse, identificare set di indicatori relativi alla dimensione delle prestazioni, alle risorse e alla correlazione tra prestazioni e risorse (es. valore medio del consumo di prestazioni diagnostico terapeutiche per caso trattato, consumo di farmaci per caso trattato etc); ;
  - Implementare il modello LA in base emanate a livello regionale e nazionale;
  - Strutturare le schede costi e ricavi mensili destinate alle varie articolazioni (Direzione strategica, Dipartimenti, UOC, UOSD, UOS, Uffici, etc);
  - Strutturare report mensili previsionali distinti per tipologia di attività e per articolazione e predisporre la periodica ed automatica trasmissione di report differenziati per destinatario;
  - Sviluppare un report utile ai fini della rilevazione del costo delle prestazioni non tariffate;
  - Strutturare un report utile ai fini della rilevazione dei costi/ricavi legati all'attività LP;

- Predisporre, ai fini del monitoraggio delle azioni previste nei piani di efficientamento, un crono programma riepilogativo delle azioni/interventi e dei correlati obiettivi gestionali, prevedendone l'aggiornamento (almeno trimestrale);
- Strutturare la scheda dettagliata per U.O. degli obiettivi di struttura prevedendone l'alimentazione e l'aggiornamento sistematico;
- Prevedere report strutturati e personalizzati in base alle necessità del contesto aziendale;
- Prevedere lo sviluppo del nuovo flusso previsto con decreto assessoriale del 31/01/2017 denominato COA;
- Rielaborare i dati desumibili dai vari sistemi informatici in un unico tracciato secondo le indicazioni di cui al decreto assessoriale del 31/01/2017 denominato SPI;
- Elaborare i dati di utilizzazione delle sale operatorie del flusso ORE\_SO;
- Elaborare i dati relativi le ore di apertura delle strutture ambulatoriali del Flusso ORE\_SA;
- Ogni altra evoluzione del sistema controllo di gestione derivante da esigenze interne e da normativa nazionale regionale;

Tutte le attività nell'elenco di cui sopra, inerenti le componenti di supporto, gestione, conduzione e manutenzione, devono essere erogate per un periodo pari a 12 mesi dalla data di aggiudicazione.

## 2.1 Supporto Tecnico

Si rappresenta la necessità di presenza on-site di personale specializzato per l'erogazione di ulteriore supporto con l'obiettivo di sfruttare appieno le potenzialità della soluzione implementata e massimizzare l'efficienza dei processi di maggiore interesse.

In particolare, si richiede l'erogazione di tre tipologie di attività:

- **Formazione:** da erogare on site al personale dell'Azienda per ampliare la conoscenza del sistema garantendo una maggiore autonomia nell'elaborazione di query, analisi e report. In particolare, si richiedono due corsi di formazione in aula di almeno 5 giorni ciascuno su "IBM Cognos Business Intelligence" e "IBM Cognos TM1" e il rilascio di un manuale d'uso comprensivo di tutte le funzionalità via via implementate per le finalità del controllo di gestione;
- **Affiancamento (training on the job):** dovranno essere garantite ulteriori giornate di supporto on-site agli utenti per favorire la fase di avvio a regime di tutte le funzionalità

implementate (utilizzo del modello dati, caricamento periodico dei dati, profilazione utenti etc) e per la gestione dei processi con impatto sulle nuove implementazioni.

- **Ampliamento dell'utilizzo IBM Cognos BI:** si richiede l'adeguato supporto al fine di consentire l'ampliamento autonomo del set di reportistica presente su sistema di IBM Cognos.

## 2.2 Gestione e conduzione

La gestione e conduzione deve far fronte ad esigenze dell'Azienda inerenti attività di supporto tecnico per l'esecuzione delle seguenti azioni, in riferimento alle sorgenti dati che, ad oggi, alimentano il data warehouse:

- backup del data warehouse e del database dedicato all'area di stage;
- predisposizione di report con alert di segnalazione ed eventuale trasformazione di dati non corretti o non conformi alle specifiche di ciascun tracciato;
- caricamento delle sorgenti dati;

## 2.3 Manutenzione Correttiva ed Adeguativa

La manutenzione correttiva ha per oggetto la presa in carico e l'analisi dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità.

Per servizi di manutenzione correttiva devono intendersi le attività di:

- risoluzione di malfunzionamenti o di impedimenti nell'esecuzione di report e funzionalità del sistema;
- correzione degli scostamenti tra effettivo funzionamento del software e quello atteso, sulla base di quanto emerso abitualmente nella normale operatività quotidiana;
- mantenimento del sistema all'ultimo livello di patching possibile per la versione in uso;

L'attività di manutenzione adeguativa si riferisce alle variazioni delle condizioni in cui si svolge l'operatività degli utenti e dovrà comprendere:

- gli adeguamenti dovuti per innalzamento di versioni del software di base o dei pacchetti software utilizzati;
- le verifiche preventive di compatibilità di sistema (relativamente all'hardware, al software, alle personalizzazioni/parametrazioni effettuate) in caso di installazioni di nuovi prodotti o nuove versioni/release degli stessi;
- gli adeguamenti relativi a migrazioni di piattaforma;
- aggiornamento delle anagrafiche caricate nel data warehouse;

- attività di supporto sistemistico;

L'impresa aggiudicataria avrà inoltre l'onere di:

- effettuare un'analisi del malfunzionamento e determinarne la causa;
- identificare le soluzioni temporanee (*workaround*) atte a ripristinare nel più breve tempo possibile l'operatività dell'utente;
- documentare la soluzione proposta e implementarla;
- documentare ogni modifica sul sistema;
- curare l'apertura di eventuali ticket presso il supporto IBM e seguirne il ciclo di risoluzione;
- correggere/modificare eventuali parametri di configurazione tipici della suite IBM Cognos;

## 2.4 Evoluzione del sistema

Si richiede l'implementazione di opportune evoluzioni sull'attuale sistema di Business Analytics.

Tutte le attività evolutive devono essere completate dalla ditta aggiudicataria entro **3 mesi** dalla data di aggiudicazione. Viceversa, l'Azienda si riserva la facoltà di rescindere il contratto di fornitura oggetto della gara.

## 3. Fornitura dei servizi professionali e SLA

I servizi potranno essere erogati in remoto o, a seguito di richiesta da parte dell'Azienda, on site.

Il fornitore dovrà essere disponibile ad incontri con i referenti dell'Azienda presso la sede della stessa e, in caso di anomalie, urgenze significative o per semplice richiesta da parte dell'Azienda, essere in grado di intervenire in loco entro 3 ore dal momento in cui viene effettuata la richiesta di supporto.

Il fornitore dovrà avere un livello di certificazione IBM minimo pari a "Gold", dovrà avere implementato una soluzione di Business Analytics in ambito sanitario utilizzando IBM Cognos BI e IBM Cognos TM1 e dovrà avere esperienza in termini di implementazione legata alla Linee Guida per il Controllo di Gestione allegate al DDG 835/2014.

Per lo svolgimento delle attività descritte si richiede alla ditta interessata la quotazione delle seguenti attività:

- Un impegno minimo di 60 giorni/uomo (di cui, **almeno 40 giorni** dovranno essere erogati presso la sede dell'Azienda) per le attività di supporto, gestione, conduzione

e manutenzione con la disponibilità a recarsi per almeno 2 giorni a settimana (non necessariamente consecutivi) in loco, qualora ce ne fosse la necessità per attività di formazione ulteriore, revisione report, analisi di nuove procedure da sviluppare;

- Lo svolgimento delle attività evolutive descritte nel paragrafo 2.4 secondo i limiti di tempo definiti.

I tempi minimi di presa in carico e di intervento corrispondono alla copertura oraria dei servizi di supporto sistemistico e quindi dalle 9:00 – 17:00 dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

I tempi di risoluzione saranno in funzione del tipo di entità del problema:

**Problema Bloccante:** Entro 16 ore lavorative dall'apertura della segnalazione di guasto (lunedì – venerdì);

**Problema non Bloccante:** Entro 48 ore dall'apertura della segnalazione di guasto (lunedì – venerdì)

La mancata risoluzione dei problemi bloccanti entro i termini sopra indicati comporterà una penale giornaliera pari allo 0,5% sull'importo totale della fornitura fino ad un massimo del 10%. L'Azienda di riserva la facoltà di rescindere il contratto al superamento del sopra citato limite del 10%.