



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

**CAPITOLATO SPECIALE**

**OGGETTO: FORNITURA E PERSONALIZZAZIONE DI UN SISTEMA SOFTWARE PER LA GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SISTEMA PREMIANTE DEL PERSONALE DIPENDENTE PER L’UNITA’ OPERATIVA RISORSE UMANE**

**DISCIPLINARE TECNICO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL’ APPALTO**

**- CAPO I – Prodotti e gestione della fornitura.**

**Art. 1.(Oggetto dell’appalto)**

Il presente capitolato ha per oggetto la fornitura e la personalizzazione di un sistema software per la gestione delle procedure per la gestione informatizzata del sistema premiante del personale dipendente per l’Unità Risorse Umane dell’Azienda Ospedaliera.

L’impresa concorrente, tuttavia, oltre a quanto descritto in questo documento, deve soddisfare pienamente due fondamentali e primari obiettivi strategici: in primo luogo garantire l’ottimizzazione dei processi interessati dal sistema gestionale richiesto; in secondo luogo, pur mantenendone i valori massimi di efficienza ed efficacia, adottare per lo sviluppo del sistema tutte le tecniche ergonomiche e architetture volte a garantire la massima usabilità del prodotto.

La fornitura deve includere quanto segue:

- ☞ Il Sistema software per la gestione informatizzata e digitalizzazione del sistema premiante per l’Unità Risorse Umane completo di tutte le funzioni richieste nel capitolato, per l’attivazione di un numero illimitato di postazioni operatore a copertura delle esigenze espresse dall’Azienda Ospedaliera.
- ☞ la personalizzazione del sistema per tutte le funzioni evolute richieste nel capitolato e non presenti all’avvio per numero massimo di 5 giornate uomo
- ☞ I servizi di installazione, configurazione e messa a punto del sistema proposto;
- ☞ I servizi di formazione e assistenza all’avviamento del sistema proposto per il personale dell’Azienda Ospedaliera che utilizzano la procedura;
- ☞ La fornitura del servizio di help desk, manutenzione e assistenza tecnica e sistemistica per il periodo di garanzia che non può essere inferiore ai 36 (trentasei) mesi a partire dalla data di buon esito del collaudo come indicato nell’articolo 6 del presente capitolato.
- ☞ La fornitura dei servizi accessori finalizzati a garantire la piena funzionalità operativa del sistema in tutte le sue componenti.
- ☞ la fornitura di manuali e documentazione tecnica idonea ad assicurare il corretto utilizzo del software fornito compresi i manuali concernenti le procedure, le modalità di installazione, autodiagnostica ed utilizzo .
- ☞ Ogni altra spesa inerente l’espletamento della fornitura e dei servizi correlati ed ogni ulteriore onere necessario anche di natura fiscale ad esclusione dell’I.V.A che dovrà

essere addebitata sulla fattura a norma di legge.

Non fanno parte della fornitura:

1. l'infrastruttura hardware e di rete necessarie per il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro;
2. i software di base

## Art. 2.( **Caratteristiche tecnico-qualitative del software** )

Le caratteristiche tecniche-qualitative del sistema software oggetto del presente capitolato devono corrispondere alle seguenti descrizioni tecniche-qualitative:

- ☞ **architettura web oriented a tre livelli** la piattaforma è realizzata per una navigazione semplice da qualsiasi dispositivo elettronico (PC, cellulari, tablet) anche con connessioni lente e da qualunque browser (Firefox, Chrome, Internet Explorer) e che non sia richiesta l'installazione sulla postazione dell'utente registrato di software particolari o plugin aggiuntivi;
- ☞ **Il software deve consentire le seguenti funzionalità:**
  - gestione della performance individuale e del relativo sistema premiante che tenga conto dei vigenti contratti collettivi nazionali in ambito sanitario e del vigente regolamento aziendale;
  - l'applicativo, sulla base dell'anagrafica del personale aziendale e della mappatura dell'organizzazione in centri di responsabilità, gestisce la creazione delle singole schede di analisi delle performance individuali a livello di unità operativa o macrostruttura;
  - possibilità per software di gestione più utenze di accesso con profilo di valutatore i quali dovranno poter accedere, tramite username e password, alla procedura esclusivamente per la valutazione del personale di loro competenza;
  - possibilità per il software di gestire più utenze di accesso con il profilo di vigilanza/controllo quale incentivo;
  - in considerazione dei fondi economici e dei parametri definiti dalla regolamentazione aziendale, automatizzazione delle procedure di calcolo dell'ammontare della somma spettante al singolo valutato;
  - creazione di apposito tracciato informatico per la liquidazione delle relative competenze da parte dei competenti uffici amministrativi;
  - utenze illimitate e sessioni client illimitate;
  - criptazione dei dati, da e verso il server.

L'Impresa concorrente deve essere il produttore del sistema proposto o un distributore autorizzato dalla ditta produttrice in tale che sia possibile intervenire per modifiche, personalizzazioni e sviluppi senza dover dipendere dalla volontà e dai tempi di produttori terzi.

L'interfaccia grafica deve utilizzare tutte le tecniche disponibili, al fine di facilitare l'utente nell'uso dell'applicativo, tenendo conto dei flussi e dei criteri di lavoro peculiari di ogni articolazione aziendale. In particolare deve essere evitata la navigazione eccessiva o ridondante fra menu e maschere.

Tutte le funzioni, maschere, i menu, gli oggetti i report, nonché gli help in linea contestuali e non contestuali devono essere necessariamente in lingua italiana.

Le applicazioni devono consentire qualsiasi modalità di stampa, utilizzando indifferentemente le stampanti collegate direttamente alle stazioni di lavoro, le stampanti di rete ecc.

Le architetture hardware e software devono essere modulari, in modo da garantire la massima flessibilità nella strutturazione del sistema. L'architettura del sistema deve essere

tale da far sì che le successive edizioni di ogni componente software possano essere installate senza richiedere modifiche ad altri elementi dell'architettura.

Il sistema deve prevedere inoltre procedure di disaster-recovery opportunamente documentate al fine di mantenere l'integrità dei dati in caso di rotture sia hardware (rottura del server etc. ) che software (virus, etc.), alternative a quelle eventualmente presenti nell'Azienda Ospedaliera.

Il software oggetto della fornitura è finalizzato a supportare il personale dell'Unità Risorse Umane in tutte le attività relative alla gestione informatizzata della performance per l'Unità Risorse Umane.

### Art. 3.( **Sicurezza del sistema** )

L'accesso al sistema, alle applicazioni ed ai dati deve avvenire secondo modalità che tutelino la sicurezza dei dati, in termini di riservatezza, di tutela della privacy, di protezione nei confronti di accesso fraudolento o anche solo accidentale da parte di persone non autorizzate, in linea con la normativa vigente. L'accesso deve quindi poter essere discriminato nei confronti delle varie tipologie di utenti, in base ai profili di autorizzazione con abilitazioni diversificate, sia per la visualizzazione parziale o totale dei dati che per le operazioni consentite sui dati stessi.

Le diverse abilitazioni dovranno corrispondere alle funzioni attribuite al singolo operatore, sulla base del servizio di appartenenza e dei compiti specifici affidatigli in tale ambito.

Le procedure dovranno implementare sistemi di gestione della sicurezza e riservatezza dei dati, comprendendo:

- il rispetto della normativa esistente e delle policy aziendali, con particolare riferimento alla gestione delle utenze e delle password associate
- la gestione delle autorizzazioni d'accesso per utente e per classe d'utenza
- l'abilitazione degli utenti a specifiche funzionalità operative
- la tracciabilità degli accessi alla base dati, e la possibilità, per gli operatori a ciò autorizzati, di risalire alle informazioni relative all'utente, alla postazione, alla data e all'ora di interrogazione la possibilità di implementare sistemi di verifica dell'utente attraverso l'uso di strumenti hardware di protezione, smart card, ecc.
- l'adeguamento tempestivo ad ogni variazione delle norme vigenti in materia di privacy, di sicurezza degli archivi di dati personali, di conservazione e rintracciabilità delle informazioni sanitarie, di gestione documentale, di diritto d'accesso da parte dell'utenza

L'accesso al sistema deve avvenire attraverso l'identificazione dell'utente mediante l'inserimento di un codice identificativo personale e di una password ( credenziale di autenticazione ). Tale password dovrà essere modificabile dall'utente, in completa autonomia, in qualsiasi momento.

Non potrà in nessun caso essere trasferito alcun dato all'esterno dell'azienda senza la preventiva autorizzazione del Direttore Generale e, comunque, nel rispetto delle disposizioni del D.Lgs. n. 196/2003 e della disciplina in vigore di cui al Regolamento europeo 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di Riservatezza

### Art. 4.( **Garanzia** )

L'Impresa aggiudicataria deve garantire che il prodotto funzionerà in conformità con le specifiche tecnico-funzionali definite nel presente documento. Tale garanzia si intende condizionata all'osservanza da parte dell'U.O. delle corrette procedure di funzionamento, di sicurezza e di controllo dati.

In caso di anomalia o difetto del prodotto denunciato dall'U.O., di cui sia espressamente

responsabile il fornitore, lo stesso deve impegnarsi di correggere od eliminare tale anomalia o difetto rendendo disponibile la versione corretta del software. La garanzia del prodotto sarà valida esclusivamente per anomalie o difetti denunciati dall'U.O. in forma scritta per raccomandata o per posta elettronica.

#### Art. 5.( **Documentazione** )

Il software applicativo fornito deve essere corredato, per ogni applicazione, da manuali operativi in lingua italiana, su supporto cartaceo e su supporto magnetico, ove saranno rese operative le funzionalità informatiche oggetto del presente capitolato.

Ogni *set* di manuali deve contenere la descrizione dettagliata di tutte le funzionalità previste e delle modalità d'uso delle procedure.

Deve essere presente un sussidio integrato di aiuto in linea, in lingua italiana, attivabile dagli utenti in modalità contestuale all'operatività ordinaria.

Tali documentazioni dovranno essere mantenute costantemente aggiornate e depositate, anche in formato elettronico.

Tutti i manuali d'uso devono essere redatti in lingua italiana.

La documentazione deve essere considerata come componente essenziale della fornitura e deve essere consegnata all'atto della fornitura.

#### Art. 6.( **Garanzia : Servizio di Assistenza e manutenzione** )

Per la durata di anni tre dalla data di collaudo deve essere prevista l'attività di assistenza, manutenzione ed aggiornamenti delle versioni software compresa nel periodo di garanzia.. **Nessun altro costo dovrà essere imputato nel periodo considerato.**

Per tale motivo dovranno essere comprese eventuali giornate di affiancamento, addestramento, personalizzazioni da considerarsi aggiuntive a quelle necessarie all'avviamento del sistema.

Con la fornitura, la Ditta deve fornire il necessario supporto ai Servizi dell'Azienda Ospedaliera per la risoluzione di ogni problematica di utilizzo e funzionamento del software applicativo, come nel seguito descritto.

L'organizzazione del servizio deve rispondere alla necessità di fornire agli operatori un unico riferimento telefonico cui ogni operatore potrà rivolgersi direttamente per ogni necessità di intervento di qualsiasi tipo.

Dovranno essere garantite :

- ☞ .Assistenza agli operatori ed agli utenti abilitati, , finalizzata alla rapida soluzione delle problematiche quotidiane di utilizzo di SOFTWARE installato, avverrà su chiamata tramite colloquio telefonico o tramite posta elettronica in orario di ufficio (dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00) e , se necessario, con interventi on site.
- ☞ Aggiornamento costante di tutte le licenze fornite sui server , provvedendo alla fornitura ed installazione delle nuove versioni.
- ☞ Manutenzione preventiva e correttiva per il software applicativo. Il fornitore è obbligato ad eliminare tutti i difetti dei prodotti installati dipendenti da errori nel software o nell'installazione e configurazione.
- ☞ Installazione su tutte le apparecchiature (componenti server e client) di ogni nuova release prodotta, previa autorizzazione dell'Azienda Ospedaliera.
- ☞ Verifica di corretta esecuzione del back up periodico;
- ☞ Manutenzione correttiva ed adeguativa del software applicativo per tutta la durata del contratto, in adeguamento ai cambiamenti normativi di carattere nazionale e/o regionale;

Periodicamente il software verrà sottoposto ad aggiornamenti relativi a :

- aggiornamenti normativi privacy, codice dati, ecc....
- aggiornamenti del software di base e dell'ambiente
- adeguamento alle nuove versioni di sistemi operativi
- trasferimento su altra piattaforma
- correzioni di eventuali anomalie o malfunzionamenti riscontrati

Gli aggiornamenti verranno effettuati in remoto dietro esplicita autorizzazione del Sistema Informativo dell'Azienda Ospedaliera.

- ☞ Interventi di risoluzione di malfunzionamenti del software comunque motivati (imperizia utenti, azione di virus) con ripristino delle funzionalità complete.
- ☞ Assistenza agli utenti per l'utilizzo degli applicativi.
- ☞ Valutazione annuale della sicurezza del sistema in conformità alla normativa sulla Privacy (legge 196/03 e successive integrazioni).

La Teleassistenza remota su richiesta per i possibili interventi di Manutenzione ai programmi, consiste nell'intervento effettuato in remoto via internet.

La richiesta di intervento per malfunzionamenti sul programma da parte sarà comunicata dall'Unità Operative Risorse Umane o dal Sistema Informativo dell'Azienda Ospedaliera via email, via fax (disponibile per 24 ore e 7 giorni/settimana), o a mezzo telefonico negli orari del servizio di assistenza, al fine di organizzare l'intervento.

La Ditta aggiudicataria deve assicurare l'inizio dei lavori per l'eliminazione dei difetti entro il termine massimo di 4 ore lavorative dalla segnalazione dei mancati funzionamenti o delle anomalie rilevate.

La risoluzione del problema dovrà ottenersi entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del mancato funzionamento e dall'anomalia rilevata. Qualora la soluzione della problematica emersa non sia immediatamente applicabile, saranno comunicati via e-mail all'U.O. Risorse Umane i tempi di ricerca e di applicazione della soluzione.

Per l'effettuazione di modifiche e di miglioramenti tecnici al software applicativo, ovvero per il rilascio di nuove versioni del software di base o d'ambiente, la Ditta ha l'obbligo di tenere informata preventivamente l'Azienda, la quale ha la facoltà di opporsi.

Nell'esecuzione della manutenzione e dell'assistenza la Ditta agirà in veste di incaricata del trattamento, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), relativamente ai dati personali trattati ai fini dello svolgimento delle attività previste nel presente contratto.

La Ditta, pertanto, nell'espletamento dell'incarico sarà tenuta allo scrupoloso rispetto del citato D.Lgs. e di tutti i relativi provvedimenti di attuazione, modificazione ed integrazione. In particolare, la Ditta dovrà presentare all'Azienda Ospedaliera, per la sua preventiva approvazione, il documento programmatico sulla sicurezza (art. 34, comma 1, punto g)); tale documento dovrà essere aggiornato periodicamente e tenuto secondo le indicazioni del Regolamento europeo 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di Riservatezza.

La Ditta ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolato. La Ditta è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.

L'Azienda Ospedaliera sospenderà il pagamento nel caso in cui la Ditta aggiudicataria non rispettasse le condizioni disposte dal presente articolo, riservandosi inoltre di richiedere, nelle opportune sedi legali, il risarcimento per gli eventuali danni subiti.

Nella documentazione presentata a corredo dell'offerta, devono essere specificati i

dettagli delle condizioni contrattuali di manutenzione e assistenza che verranno applicate.

#### **Art. 7.( Formazione )**

L'Impresa aggiudicataria si impegna ad erogare tutta la formazione necessaria all'uso delle procedure informatiche agli utenti delle procedure dell'Azienda Ospedaliera, articolando le sessioni della formazione in unità omogenee per tipologia di funzioni e di utilizzo del sistema.

Gli interventi di formazione dovranno essere organizzati direttamente presso gli uffici degli utilizzatori.

Si precisa che l'organizzazione dei corsi e degli interventi presso gli utenti è a completo carico dell'Impresa aggiudicatrice.

Le sessioni di addestramento e di formazione dovranno essere supportate dalla fornitura dei manuali d'uso delle procedure trattate nelle corrispondenti sessioni.

Dovranno essere previsti momenti di formazione successivi all'avvio del sistema, finalizzati all'approfondimento di problematiche emerse successivamente al primo utilizzo.

#### **Art. 8.( Assistenza all'avvio )**

Le Ditte dovranno prevedere nell'offerta un adeguato numero di giornate di assistenza agli operatori nelle fasi di avvio del sistema, direttamente presso l'ufficio dell'utente finale.

La valutazione delle necessità di supporto tecnico in fase di avvio, per numero di risorse necessarie e relative competenze tecniche, è effettuata dalla Ditta sotto la propria responsabilità.

#### **Art. 9.( Campionatura dimostrativa )**

Ai fini della valutazione tecnica del sistema software offerto, le ditte concorrenti dovranno mettere a disposizione dell'Azienda Ospedaliera dalla data di presentazione delle offerte e fino alla aggiudicazione della presente gara, (attraverso un sito web raggiungibile da internet) un ambiente di test completo perfettamente funzionante della intera soluzione proposta, congiuntamente a tutto quanto possa essere necessario per la corretta stima della soluzione proposta (manuali, supporto tecnico, ecc.).

L'Azienda Ospedaliera, per consentire una migliore valutazione di quanto offerto in sede di valutazione dell'offerta tecnica, qualora lo ritenga necessario, convocherà le singole Imprese concorrente per effettuare il dimostrativo dell'applicativo offerto.