

AZIENDA SANITARIA LOCALE VITERBO
U.O.C. Politiche di Valorizzazione del Patrimonio Immobiliare
E Sviluppo dei Sistemi Informatici
Direttore: Ing. Francesco Saverio E. Profiti
e-mail: saverio.profiti@asl.vt.it



CAPITOLATO TECNICO

Sistema Amministrativo-Contabile e Gestione Atti

Servizi di assistenza telefonica e da remoto, personalizzazione, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, conduzione, a partire dal codice sorgente del Sistema Sisar-AMC in seguito al riuso con Regione Sardegna

1. Premessa

Premesso che:

- con il Piano dei Fabbisogni approvato con deliberazione DG n. 805 del 17-05-2018, l'Azienda ha chiesto al RTI aggiudicatario della Convenzione COSIP "Sistemi Gestionali Integrati" – lotto 5 - servizi per la reingegnerizzazione e l'evoluzione del proprio sistema amministrativo-contabile, incluse le aree gestionali non completamente presidiate dagli applicativi allora in uso dell'Azienda, prevedendo una valutazione di natura tecnologica e interventi di natura funzionale, organizzativa e di processo, al fine di migliorare l'efficacia e l'integrazione delle attività amministrativo-contabile aziendali;
- con deliberazione DG n. n. 1116 del 05-07-2018, l'Azienda ha aderito alla COSIP "Sistemi Gestionali Integrati" – lotto 5 sulla base del progetto realizzato RTI aggiudicatario in ragione del piano dei fabbisogni di cui sopra;
- con deliberazione DG n. 18 del 16/01/2019, l'Azienda ha preso atto dell'istruttoria svolta dal gruppo di lavoro e della relazione finale "Valutazione comparativa (ex art. 68 del CAD) per la selezione del software del sistema amministrativo-contabile dell'ASL di Viterbo", condotta nell'ambito dell'adesione al Lotto 5 del Contratto Quadro Consip SGI (rif. delibera DG n. 1116 del 05-07-2018);
- per i parametri definiti tramite il metodo della valutazione comparativa ai sensi dell'art. 68 del CAD di cui al punto precedente, la soluzione software selezionata dall'ASL di Viterbo per il consolidamento del sistema amministrativo-contabile è Sisar AMC – Soluzione a riuso;
- con la determinazione N. 185/2019, protocollo Regione Sardegna n. 4294 del 20/02/2019 (acquisita al protocollo ASL con il numero 15515 del 21/02/2019) del Direttore del Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionale, Direzione Generale della Sanità della Regione Sardegna (allegata quale parte integrante e sostanziale del presente atto), è stata disposta:
 - l'approvazione della concessione in riuso a titolo gratuito non esclusivo alla ASL di Viterbo del software SISaR – AMC;
 - l'approvazione del testo dello Schema di Convenzione;
- con deliberazione DG n. 456 del 15/03/2019 è stato approvato dalla ASL di Viterbo lo Schema di Convenzione di cui alla determinazione N. 185/2019 del Direttore del Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionale, Direzione Generale della Sanità della Regione Sardegna,
- protocollo Regione Sardegna n. 4294 del 20/02/2019, acquisita al protocollo ASL con il numero 15515 del 21/02/2019;

- secondo l'iter previsto da AgID, la procedura di riuso viene perfezionata mediante la stipula di apposito accordo tra le amministrazioni coinvolte;
- che in data 19.03.2019 la Convenzione è stata firmata digitalmente dal Direttore Generale di questa azienda;
- che in data 20.03.2019 la Convenzione è stata firmata digitalmente dalla dott.ssa Maria Antonietta Raimondo, Direttore del Servizio sistema informativo, affari legalie istituzionali della Direzione Generale della Sanità, completando l'iter di stipula dell'accordo tra le amministrazioni coinvolte;
- che le attività progettuali sono state condotte nell'ambito della contrattualizzazione dell'adesione COSIP "Sistemi Gestionali Integrati" – lotto 5 - così come da delibere DG n. 805 del 17-05-2018 e DG n. n. 1116 del 05-07-2018;

questa Azienda, proprietaria dei codici sorgenti del Sistema Sisar-AMC così come ottenuti in riuso e personalizzati nel corso dello svolgimento progettuale, avvia la presente procedura di gara aperta per quanto di seguito meglio dettagliato, non essendo al momento disponibile una Convenzione COSIP all'uopo utilizzabile e in funzione delle soglie di cui art. 35 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Lo scopo del presente Appalto è quello di mantenere, condurre e sviluppare quanto fin qui realizzato della Stazione Appaltante, salvaguardando gli investimenti già sostenuti con il progetto in Convenzione COSIP "Sistemi Gestionali Integrati" (lotto 5) in termini di processi, sviluppi, evoluzione e formazione, relativamente al Sistema Amministrativo-Contabile e al Sistema di Digitalizzazione degli atti amministrativi.

2. Contesto funzionale e tecnologico

Nell'ambito del progetto realizzato mediante l'utilizzo della Convenzione COSIP "Sistemi Gestionali Integrati" (lotto 5), la ASL di Viterbo ha condotto a partire dai sorgenti del Sistema SISaR – AMC un'azione complessiva di evoluzione che ha portato alla reingegnerizzazione, anche sotto il profilo dei processi e della formazione, dell'area "Amministrativo-Contabile" e dei processi di dematerializzazione degli atti, creando un Sistema Applicativo omogeneo ed integrato in tutte le sue componenti.

In particolare, di seguito sono meglio dettagliate sia le macro-funzioni gestite dal Sistema sia le relative specifiche tecniche:

MACRO-FUNZIONALITA'

Area	Macro-funzioni	Dettaglio funzioni
Amministrazione Contabilità	Gestione degli acquisti	Gestione dei fornitori (albo fornitori)
		Gestione procurement
		Gestione contratti
		Gestione ordini d'acquisto
		Classificazione anagrafica dei beni (Farmaci, Dispositivi Medici, etc.)
	Gestione della logistica	Gestione degli atti amministrativi
		Gestione richieste di approvvigionamento (richieste da reparto e armadietto di reparto)
		Gestione di magazzino (carichi e scarichi; gestione scorte e livelli di riordino, monitoraggio consumi)
		Gestione dell'armadietto di reparto
		Gestione del File F
	Gestione delle immobilizzazioni	Gestione beni in conto deposito
		Gestione dei cespiti
	Gestione contabile – Ciclo Attivo	Gestione delle manutenzioni
		Gestione Fatturazione attiva
	Gestione contabile – Ciclo Passivo	Registrazione e liquidazione delle fatture passive
		Gestione cassa economale (rendicontazione, reintegri e registrazioni contabili)
	Gestione fiscale	Gestione adempimenti IVA
		Gestione di altri adempimenti fiscali (es. IRES, ICI, ecc.)
	Gestione bilancio e reporting	Predisposizione bilancio di previsione
		Elaborazione scritture di assestamento
Predisposizione bilancio d'esercizio (schemi e nota integrativa)		
Predisposizione bilancio d'esercizio consolidato (schemi e nota integrativa)		
Elaborazione altri prospetti informativi (aziendali e/o regionali)		
Programmazione e controllo finanziario	Predisposizione e revisione budget finanziario	
	Controllo finanziario e predisposizione del rendiconto finanziario	
	Gestione incassi pagamenti - tesoreria	
Controllo direzionale	Contabilità analitica	Gestione COAN
		Gestione unico piano dei conti per COGE e COAN
		Sistemi basati su chiave contabile
		Calcolo dei ribaltamenti
		Rilevazione di prestazioni finali e intermedie
		Calcolo di indicatori
		Reportistica di verifica delle elaborazioni
	Programmazione	Supporto del processo di budget (calcolo, definizione obiettivi)
		Reportistica di verifica delle elaborazioni
Gestione atti	Delibere e determine	Gestione di Delibere e Determine con relativa firma digitale e pubblicazione sull'Albo Pretorio

INTEGRAZIONE TERZE PARTI MEDIANTE WEB-SERVICES e TABELLE DI FRONTIERA:

- **FARMADATI:** rappresenta un DB centralizzato nazionale che referencia:
 - Medicinali uso umano e uso veterinario
 - Medicinali omeopatici
 - Prodotti parafarmaceutici

- Schede descrittive e immagine dei parafarmaceutici
 - Dispositivi medici
 - Schede tecniche e immagini dei dispositivi medici
 - Monografie
 - Interazioni
 - Schede tecniche medicinali uso umano e veterinario
- **SIOPE+:** SIOPE+ è il Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici per la rilevazione degli incassi e dei pagamenti effettuati dai tesorieri di tutte le amministrazioni pubbliche, da e verso le aziende fornitrici tramite ordinativo informatico secondo gli standard emanati dall'AgID;
 - **PAGOPA:** servizio esterno che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione;
 - **SANPRO:** sistema che gestisce le autorizzazioni e la documentazione amministrativa relativa all'assistenza integrativa e protesica;
 - **SISTEMA PAGAMENTI REGIONALE:** liquidazione fatture in accordo pagamenti;
 - **ORDINE ELETTRONICO (NSO):** integrazione alla piattaforma regionale MOR per l'acquisizione degli ordini elettronici;
 - **LOGISTICA:** integrazione mediante tabelle di frontiera e web-services con il fornitore aziendale di logistica centralizzata.

FLUSSI DATI VERSO TERZE PARTI:

File F, File R, Flusso Contratti.

SPECIFICHE TECNICHE:

Area	Classe Requisito	Requisito
Usabilità e configurabilità	Architettura della soluzione (ambiente unico)	Implementazione delle funzionalità previste dalla piattaforma (Gestione dati Multi sorgente, ETL, Enterprise Reporting, Dashboard, Scorecard, Alerting, Ad Hoc Analysis) all'interno della stessa applicazione anche sotto forma di più moduli nativamente integrati.
	Point&click	Utilizzo della funzionalità di "point and click" basata sull' uso del mouse dell'utente per le attività di selezione dei dati, analisi e reporting.
	Utilizzabilità e apprendibilità	Funzionalità auto esplicative a supporto dell'utente (procedure guidate e intuitive, presenza di wizard, guide, esempi), in modo da facilitare l'utilizzo degli strumenti di lavoro in modalità self-service.
	Creazione query ad-hoc	Accesso ai dati di un DB definito su un RDBMS tramite l'utilizzo di istruzioni SQL create dall'utente amministratore in modo libero (quindi tramite scrittura manuale del codice relativo) e/o con l'ausilio di apposite interfacce grafiche.
	Smart search	Esecuzione di ricerche (tramite barra di ricerca) su dimensioni e dati disponibili sul sistema, secondo specifici criteri o parole chiave.
	Lingua	Lingua italiana
Integrabilità	Integrazione con i tool ms office (import/export file)	Integrazione con gli strumenti della suite Microsoft Office (Power Point, Word, Excel) in modo da permettere agli utenti di creare documenti che includano report aggiornabili. Lo strumento consente le seguenti operazioni di base sulle applicazioni sopra elencate: <ul style="list-style-type: none"> • Importazione/esportazione dei documenti prodotti; • "Refresh" degli oggetti importati; • Su Excel, possibilità di riorganizzare, manipolare e analizzare i dati del report importato utilizzando gli strumenti tipici di Excel quali Pivot, Grafici e relative formattazioni.
	Integrazione con modelli dati dei sistemi alimentanti	<ul style="list-style-type: none"> • Importazione e integrazione, anche sulle stesse dimensioni di analisi, dei dati provenienti dai diversi sistemi alimentanti basati anche su piattaforme tecnologiche diverse (Es. Domino, Oracle). • Possibilità di estrarre e importare, eventualmente tramite procedura guidata e interfaccia grafica, lo schema dati dai RDBMS in termini di tabelle e relazioni.
	Integrazioni con i sistemi regionali	Integrazione nell'ecosistema dei sistemi informativi regionali

Area	Classe Requisito	Requisito
	Estensione delle funzionalità base	Sviluppo di funzionalità personalizzate tramite l'implementazione delle estensioni/istruzioni API (Application Programming Interface).
	ETL e WS	Funzionalità integrate di estrazione, trasformazione e caricamento dei dati, provenienti da uno o più sistemi alimentanti, necessari per la definizione e il popolamento della base dati.
	Compliance al GDPR	Compliance alla normativa.
	Monitoraggio degli accessi	Disponibilità di strumenti atti a monitorare le attività degli utenti e l'utilizzo del sistema in termini di durata delle sessioni di lavoro e delle principali attività svolte
	Scalabilità	L'architettura software garantisce la scalabilità della piattaforma in termini di performance e di gestione dei volumi di dati e di utenti concorrenti.
	Elaborazione degli analytics	La soluzione in base alla tecnologia di riferimento e alla propria architettura applicativa garantisce la massima rapidità di elaborazione dei risultati a prescindere dalla complessità d'analisi (elevato volume di dati, definizione complessa degli indicatori)
Architettura Tecnica	Compatibilità sistema operativo	Installabilità e utilizzabilità del sistema rispetto ai diversi Sistemi Operativi (Windows, Linux, UNIX, ...) e alle relative caratteristiche (es. 32-64 bit) e versioni.
	Mobile	Visualizzazione in mobile
	Cloud	Possibilità di installare l'applicativo in cloud
	Architettura del sistema	Web-based
	Supporto multibrowser	Supporto Multi Browser

Il Sistema in riuso è sviluppato in linguaggio Java e mediante framework che si basa sull'uso e il coordinamento di diverse librerie opensource. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano: ActiveMQ, Drools, Jersey, log4j, Apache Commons, XStream, Axis, Jasper.

3. Oggetto dell'appalto

Sono oggetto del presente appalto i seguenti servizi:

- Servizi professionali di Project Management;
- Servizi professionali di Specialista di Prodotto on-site per la conduzione in esercizio del Sistema;
- Servizi professionali di Specialista di Prodotto senior (II° livello);
- Servizi professionali a consumo per la personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente in ragione di nuove esigenze funzionali della stazione appaltante (MEV);
- Servizi di Assistenza telefonica e da remoto;
- Servizi di personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente a canone per:
 - Manutenzione correttiva (MAC), intesa come diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti funzionali, delle vulnerabilità di sicurezza e privacy presenti nelle procedure e nei programmi;
 - Manutenzione adeguativa (MAD), intesa come quell'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento, ai cambiamenti dei requisiti funzionali normativi e amministrativi, nonché agli aspetti di sicurezza e privacy.

Il concorrente DOVRA' sin dall'avvio dell'erogazione dei servizi di cui sopra, che sarà comunicata dal Direttore dell'Esecuzione nominato dalla ASL, fermo restando comunque che l'avvio dell'esecuzione DOVRA' avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, prendere in carico il sistema installato presso la ASL di Viterbo e i relativi codici sorgenti garantendo tutti i servizi richiesti e la sua la piena e corretta funzionalità.

Sarà onere del concorrente creare, nel rispetto delle tempistiche di cui sopra e senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante, l'ambiente di compilazione del codice sorgente necessario ad assicurare i servizi sopra elencati di conduzione, sviluppo, personalizzazione ed evoluzione in ragione dell'offerta tecnica presentata e nel rispetto delle tempistiche sopra richieste per l'avvio dell'esecuzione.

4. Durata dell'appalto

La durata del presente Appalto è stabilita in 36 mesi dalla data di avvio dei servizi, più eventuale anno di rinnovo, salvo Convenzioni COSIP più vantaggiose dal punto di vista tecnico-economico che do-

vessero essere attivate nell'arco temporale di affidamento, ovvero iniziative regionali che dovessero intervenire nell'arco temporale di affidamento nell'ambito dei Sistemi Amministrativo-Contabili.

5. Vincoli

E' richiesto al concorrente di mantenere con l'attività di personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente il perimetro d'integrazione complessivo della soluzione SISAR-AMC.

Al fine di salvaguardare gli investimenti già sostenuti con il progetto in Convenzione COSIP "Sistemi Gestionali Integrati" (lotto 5) in termini di processi, sviluppi, evoluzione e formazione, relativamente al Sistema Amministrativo-Contabile e al Sistema di Digitalizzazione degli atti amministrativi, è VIETATO al concorrente:

- sostituire in tutto o in parte il codice sorgente del Sistema SISAR-AMC, così come messo a disposizione della Stazione Appaltante;
- sostituire in tutto o in parte la struttura del DB, così come messo a disposizione della stazione appaltante;
- sviluppare codice sorgente al di fuori del perimetro integrato del Sistema SISAR-AMC per personalizzazioni ed evoluzioni richieste dalla Stazione Appaltante;
- utilizzare linguaggi di programmazione diversi da quello nativo del codice sorgente;
- proporre migliorie che non rispettino il perimetro integrato del Sistema SISAR-AMC;
- alterare le specifiche tecniche di cui al paragrafo 2., salvo autorizzazione della Stazione appaltante nell'ambito dei servizi MAC e MAD relativamente all'aggiornamento delle librerie del sistema.

E' onere del concorrente certificare l'integrità e la relazione tra i dati oggi presenti sul sistema SISAR-AMC.

Il concorrente non potrà in alcun modo riprodurre e/o rilasciare a terzi il codice sorgente di cui trattasi senza autorizzazione della Stazione Appaltante.

6. Modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto

In ragione del presente Appalto, il concorrente DOVRA' presentare un organigramma del gruppo di lavoro che erogherà i servizi come di seguito meglio dettagliati (di seguito anche "Gruppo di Lavoro"). L'organigramma DOVRA', inoltre, esplicitare le articolazioni interne al concorrente che si occuperanno dello sviluppo, della personalizzazione e dell'evoluzione del codice sorgente di proprietà

della Stazione Appaltante (di seguito anche “Gruppo di Sviluppo”), nonché le relazioni con il gruppo di lavoro sopra citato.

Saranno positivamente valutate esperienze specifiche sul Sistema SISAR-AMC del Gruppo di Lavoro e del Gruppo di Sviluppo.

Il concorrente DOVRA' esplicitare in offerta anche le azioni organizzative necessarie ad assicurare la non riproducibilità e la cessione a terzi del codice sorgente di al presente appalto.

Tutti servizi DOVRANNO essere erogati nel rispetto dei vincoli di cui al paragrafo 5.

Il concorrente DOVRA' allegare alla documentazione di gara i CV delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi, sia per il Gruppo di Lavoro, sia per il Gruppo di Sviluppo.

6.1 Servizi di Project Management

Al concorrente è richiesto di proporre una figura professionale con ruolo di PM che possieda competenze e capacità di Project Management necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità, efficacia e tempo previsti, minimizzando nel contempo i disagi per gli utenti del sistema.

La Stazione Appaltante procederà con il monitoraggio e il controllo dell'avanzamento del progetto e di tutte le attività di pianificazione, esecuzione e chiusura richieste.

La programmazione delle attività e report sulle performance dovranno essere costantemente aggiornati e periodicamente condivisi durante i momenti programmati di confronto sull'avanzamento dei lavori, illustrando i progressi fatti e le criticità in atto (per queste ultime proponendo proattivamente delle possibili soluzioni).

Al PM è richiesta la gestione dei rischi, tenendo traccia di tutti i rischi identificati, la loro analisi, le contromisure adottate e lo status. Detta gestione DOVRA' assicurata per tutta la durata contrattuale; i rischi devono essere revisionati durante i SAL periodici o riunioni straordinarie indette dal project manager o dalla Stazione Appaltante.

Al PM è richiesto il coordinamento di tutte figure professionali offerte da concorrente in ragione del presente Appalto, interfacciandosi come unico punto di contatto con la Stazione Appaltante per l'organizzazione di tutte le esigenze che emergeranno nel corso dello svolgimento dei servizi.

Al PM è richiesto di collaborare alla gestione del cambiamento fornendo supporto attivo e proattivo in tutte le fasi legate al cambiamento organizzativo e di processo nell'ambito dell'appalto.

Sarà facoltà della Stazione Appaltante richiedere la sostituzione con comunicazione scritta del PM, qualora la figura proposta non dovesse ottemperare ai requisiti e ai compiti richiesti.

Saranno positivamente valutate in sede di svolgimento della procedura di gara esperienze specifiche maturate dal PM sul Sistema SISAR-AMC.

Per la figura di PM è richiesto un numero di giornate/uomo da erogarsi on-site presso le sedi della Stazione Appaltante pari a 40 gg/uu per anno.

6.2 Servizi professionali di Specialista di Prodotto on-site per la conduzione in esercizio

Specialista di Prodotto on-site

Al concorrente è richiesto di proporre una figura professionale con ruolo di Specialista di Prodotto on-site per la conduzione in esercizio e per il supporto agli utenti del Sistema.

Lo Specialista di prodotto on-site DOVRA' dimostrare capacità di utilizzo di tutte le componenti funzionali del Sistema e delle evoluzioni che interverranno in ragione del presente Appalto.

Lo Specialista di prodotto on-site DOVRA', inoltre, avere spiccate attitudini di comunicazione e problem solving, interfacciandosi con il PM e con gli utenti per il supporto necessario.

Sarà facoltà della Stazione Appaltante richiedere la sostituzione con comunicazione scritta dello Specialista di prodotto on-site qualora la figura proposta non dovesse ottemperare ai requisiti e ai compiti richiesti.

Saranno positivamente valutate in sede di svolgimento della procedura di gara esperienze specifiche maturate dallo Specialista di prodotto on-site sul Sistema SISAR-AMC.

Per la figura di Specialista di prodotto on-site è richiesto un effort pari a 1 (un) FTE per anno, da erogarsi on-site presso le sedi della Stazione Appaltante.

Specialista di Prodotto senior

Al concorrente è richiesto di proporre una figura professionale con ruolo di Specialista di Prodotto senior per la risoluzione di problemi sul Sistema SISAR-AMC non risolvibili dallo Specialista di Prodotto on-site (II° livello).

Lo Specialista di prodotto senior DOVRA' dimostrare capacità di utilizzo e perfetta conoscenza di tutte le componenti funzionali del Sistema e delle evoluzioni che interverranno in ragione del presente Appalto.

Lo Specialista di prodotto senior DOVRA', inoltre, avere spiccate attitudini di comunicazione e problem solving, interfacciandosi con il PM, con lo Specialista di prodotto on-site e con gli utenti per il supporto necessario.

Sarà facoltà della Stazione Appaltante richiedere la sostituzione con comunicazione scritta dello Specialista di prodotto senior qualora la figura proposta non dovesse ottemperare ai requisiti e ai compiti richiesti.

Saranno positivamente valutate in sede di svolgimento della procedura di gara esperienze specifiche maturate dallo Specialista di prodotto senior sul Sistema SISAR-AMC.

Per la figura di Specialista di prodotto senior è richiesto un numero di giornate/uomo da erogarsi on-site presso le sedi della Stazione Appaltante pari a 100 (cento) gg/uu per anno.

6.3 Servizi professionali a consumo per la personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente in ragione di nuove esigenze funzionali della stazione appaltante – Servizi MEV

Il concorrente, mediante il Gruppo di Sviluppo, acquisite le specifiche dal Gruppo di Lavoro, DOVRA' assicurare lo sviluppo e l'evoluzione di nuove funzionalità sul Sistema SISAR-AMC necessarie a indirizzare nuove esigenze occorrenti alla Stazione Appaltante nel corso della durata contrattuale (MEV).

Con attività di MEV si intende anche l'integrazione con prodotti e applicativi terze parti, le cui specifiche verranno trasmesse dalla Stazione Appaltante all'emergere dell'esigenza.

Il numero di giornate/uomo per servizi MEV è pari a n. 50 (cinquanta) per anno.

Le giornate a consumo di MEV DOVRANNO essere autorizzate e rendicontate dal Direttore di Esecuzione del Contratto.

Per ciascuna attività di MEV, il PM DOVRA' presentare un piano di sviluppo e personalizzazione delle attività, contenente la descrizione delle funzionalità analizzate e da implementare, nonché un Piano temporale per la loro realizzazione. Il Piano temporale DOVRA' rispettare le indicazioni di tempistiche richieste dalla Stazione Appaltante.

Sono a carico del concorrente tutte le attività di testing finalizzate al rilascio in produzione delle nuove funzionalità e l'eventuale revisione delle stesse sulla base del giudizio della Stazione Appaltante, sia in termini di errata analisi, sia in termini di errata implementazione.

Nel caso di errori indotti dall'errata analisi o dall'errata implementazione, il concorrente DOVRA' correggere l'implementazione dei tempi disposti dalla Stazione Appaltante.

Le attività di MEV DOVRANNO essere assicurate dal concorrente nel rispetto dei vincoli di cui al paragrafo 5.

6.4 Servizi di assistenza telefonica e da remoto, personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente – Servizi MAC e MAD

Le richieste di assistenza telefonica e da remoto DOVRANNO essere garantite mediante un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica che il concorrente fornirà alla ASL in fase di avvio dell'esecuzione dei servizi.

L'apertura di una chiamata mediante numero telefonico e/o posta elettronica DOVRA' essere garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Tali richieste DOVRANNO essere prese in carico entro 2 (due) ore lavorative dall'apertura della richiesta di assistenza.

Il concorrente per tutta la durata del presente appalto DOVRA' prestare servizi di MAC e MAD nel rispetto delle tempistiche di cui al paragrafo 3.

Fermo restando quanto sopra, si precisa che:

- Manutenzione correttiva (MAC), intesa come diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti funzionali, delle vulnerabilità di sicurezza e privacy presenti nelle procedure e nei programmi;
- Manutenzione adeguativa (MAD), intesa come quell'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento, ai cambiamenti dei requisiti funzionali normativi e amministrativi, nonché agli aspetti di sicurezza e privacy.

Sempre nell'ambito dei servizi di manutenzione adeguativa e correttiva, il concorrente DOVRA' assicurare:

- disponibilità all'aggiornamento del sistema con nuove release migliorative, nonché alla correzione di eventuali anomalie o malfunzionamenti riscontrati;
- adeguamento del software a nuove versioni dei sistemi operativi per il Server e i PC, nonché per esigenze di sicurezza, secondo le richieste della ASL in fase di esecuzione dei servizi.

Relativamente agli interventi di manutenzione correttiva, il concorrente DEVE garantire, a seconda della tipologia di problema determinata e ad insindacabile giudizio della ASL, la completa risoluzione del malfunzionamento nei termini di seguito indicati:

- soluzione entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione, per malfunzionamenti e/o vulnerabilità che bloccano l'attività sull'intero Sistema;
- soluzione entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla segnalazione, per altre tipologie di malfunzionamenti e/o vulnerabilità. Per questa seconda tipologia di segnalazioni, qualora la soluzione della problematica emersa non sia immediatamente applicabile, verrà comunicato da parte del concorrente alla ASL i tempi di ricerca e di applicazione della soluzione stessa.

Si sottolinea che è interamente a carico del concorrente la determinazione della causa del problema, l'individuazione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità del sistema.

I servizi MAC e MAD potranno essere svolte da remoto, mediante collegamento in VPN che verrà fornito dalla ASL al concorrente in fase di avvio dell'esecuzione dei servizi. Il concorrente DEVE, comunque, garantire la piena e corretta manutenzione del sistema, intervenendo anche on-site ove necessario.

Le attività di MAC e MAD DOVRANNO essere assicurate dal concorrente nel rispetto dei vincoli di cui al paragrafo 5.

6.5 Ulteriori requisiti

Il concorrente DOVRA' adottare le misure di sicurezza previste dal Codice Privacy ed adeguarsi alle c.d. misure idonee previste dal Regolamento (UE) 2016/679. Il concorrente, al fine di tutelare i dati dei

cittadini, DOVRA' adottare misure di sicurezza idonee ed assicurare su base permanente la riservatezza delle informazioni specie quelle di carattere sensibile.

In particolare, il concorrente sarà responsabile:

- del trattamento dei dati personali;
- della definizione e dei successivi aggiornamenti delle politiche di sicurezza da sottoporre all'approvazione della ASL;
- della risoluzione reattiva o proattiva di incidenti di sicurezza (che possono comportare una violazione di dati personali - *data breach*);
- del trasferimento in sicurezza dei dati che vengono trasferiti attraverso rete geografica.

7. Modalità di visione del codice sorgente

Per la presentazione delle offerte tecniche ed economiche sarà consentito ai soli interessati alla procedura di gara di visionare il codice sorgente del Sistema SISAR-AMC, in ragione di quanto previsto del presente capitolato.

Il codice sorgente potrà essere visionato in ambiente controllato presso i locali del CED della ASL di Viterbo, Via Enrico Fermi n. 15, alla presenza di un addetto del servizio.

Le richieste dovranno essere inoltrate all'indirizzo PEC prot.gen.asl.vt.it@legalmail.it alla c.a. del Direttore della UOC Politiche di Valorizzazione del Patrimonio Immobiliare e Sviluppo dei Sistemi Informatici.

Al concorrente sarà rilasciato apposito attestato di avvenuta visione dei codici sorgenti, che DOVRA' essere allegato, pena esclusione, alla documentazione di gara.

8. Criteri di valutazione tecnica

		Modalità di erogazione dei servizi	22
1	1.1	Articolazione della struttura organizzativa dedicata all'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto con descrizione di funzionamento, ruoli e professionalità coinvolte nel rispetto di quanto richiesto al paragrafo 6	9
	1.2	Articolazione delle modalità organizzative richieste per la non riproducibilità e/o cessione a terzi del codice sorgente (o parti di esso)	3
	1.3	Caratteristiche di esecuzione dei servizi per la personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente in ragione di nuove esigenze funzionali della stazione appaltante – Servizi MEV in termini di qualità, sicurezza, efficienza ed efficacia per il raggiungimento delle richieste della Stazione Appaltante in conformità ai vincoli di cui al paragrafo 5	5
	1.4	Caratteristiche di esecuzione dei servizi di assistenza telefonica e da remoto, personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente – Servizi MAC e MAD in termini di modalità e strumenti per la gestione delle segnalazioni e in termini di qualità, sicurezza, efficienza ed efficacia per il raggiungimento delle richieste della Stazione Appaltante in conformità ai vincoli di cui al paragrafo 5	5
		Gruppo di Lavoro e Gruppo di Sviluppo	40
2	2.1	Caratteristiche professionali dei componenti del Gruppo di Lavoro all'erogazione dei servizi, in termini di esperienza nell'assistenza e manutenzione su Sistemi Amministrativo-Contabili e su sistemi di digitalizzazione dei processi legati agli atti della pubblica amministrazione, con particolare riferimento ad esperienze maturate sul Sistema SISAR-AMC	20
	2.2	Caratteristiche professionali dei componenti del Gruppo di Sviluppo deputato allo sviluppo e dalla personalizzazione del codice sorgente nel rispetto dei vincoli di cui al Paragrafo 5., in termini di esperienza di programmazione su Sistemi Amministrativo-Contabili e su sistemi di digitalizzazione dei processi legati agli atti	20

		della pubblica amministrazione, con particolare riferimento ad esperienze maturate sul Sistema SISAR-AMC	
		Elementi migliorativi	18
3	3.1	Miglioramento dei tempi previsti per l'avvio dei servizi e per la presa in carico dei codici sorgenti rispetto a quanto richiesto al paragrafo 3	6
	3.2	Miglioramento dei livelli di servizio richiesti per l'assistenza telefonica e da remoto di cui al paragrafo 6.4	6
	3.3	Miglioramento dei livelli di servizio richiesti per i servizi di MAC e MAD di cui al paragrafo 6.4	6

9. Modalità di Pagamento

- Giornate/uomo di Project Manager, Specialista di prodotto senior, attività di MEV a consumo su rendicontazione del DEC;
- Specialista di prodotto on-site e attività di assistenza telefonica, MAC e MAD a canone, in rate trimestrali posticipate, a seguito di attestato di corretta esecuzione da parte del DEC.

10. Penali

Avvio erogazione servizi e presa in carico dei codici sorgenti

- Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta per l'avvio dell'erogazione dei servizi e presa in carico dei codici sorgenti, una penale dell'1 per cento (uno per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa

Servizi professionali per la personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente in ragione di nuove esigenze funzionali della stazione appaltante – Servizi MEV

- Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto al Piano temporale per la realizzazione di attività MEV così come presentato dal PM alla Stazione Appaltante in ragione del paragrafo 6.3, una penale dell'0,1 per cento (zero virgola uno per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa

Servizi di assistenza telefonica e da remoto, personalizzazione ed evoluzione del codice sorgente – Servizi MAC e MAD

- Per ogni ora lavorativa rispetto a quanto indicato in offerta per la presa in carico delle chiamate, in ragione del paragrafo 6.4 una penale fino all'0,1 per cento (zero virgola uno per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.
- Per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta per la risoluzione di problemi bloccanti, in ragione del paragrafo 6.4, una penale fino all'0,5 per cento (zero virgola cinque per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa;
- Per ogni ora naturale e consecutiva di ritardo rispetto a quanto indicato in offerta per la risoluzione di problemi non bloccanti, in ragione del paragrafo 6.4, una penale fino all'0,1 per cento (zero virgola uno per cento) del corrispettivo complessivo di aggiudicazione, I.V.A. esclusa.

Fermo restando quanto sopra, qualora l'ammontare delle penali applicate ecceda il limite del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo contrattuale, I.V.A. esclusa, l'amministrazione avrà l'insindacabile facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nonché di procedere in danno dell'Appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito dall'amministrazione.