

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE RIETI
Via del Terminillo, 42 – 02100 RIETI - Tel. 0746.2781 – PEC: asl.rieti@pec.it
C.F. e P.I. 00821180577

**CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO PER LA FORNITURA DI
UN SOFTWARE APPLICATIVO PER LA GESTIONE DEI TURNI
DI REPERIBILITÀ DEI SERVIZI PER LA ASL DI RIETI.**

**IMPORTO A BASE DI GARA € 38.000,00 IVA ESCLUSA, PER UN
PERIODO DI TRE ANNI– C.I.G. ZC02E184BB**

1 DESCRIZIONE DEL PROGETTO

1.1 Premessa

La ASL di Rieti ha attualmente attivi servizi di reperibilità per Elisoccorso, Sistema Informatico, Tecnico Patrimoniale, Servizio Prevenzione e Protezione e Dipartimento di Prevenzione.

Pertanto, è necessaria la predisposizione di un sistema di gestione dei turni degli operatori coinvolti.

1.2 Oggetto della fornitura

L'oggetto di gara è espresso in un unico lotto relativo alla progettazione e realizzazione di **Sistema di gestione turni di reperibilità per il personale della Asl di Rieti**

1.2.1 Elementi della fornitura

- fornitura ed installazione del software senza limitazioni temporali di utilizzo né di numero di utenti;
- configurazione del sistema;
- assistenza all'avviamento, sistemistica ed applicativa, e affiancamento personalizzato degli operatori e degli utenti, il tutto on-site;
- garanzia e manutenzione sull'applicativo per l'intera durata del contratto;
- fornitura e aggiornamento della manualistica necessaria all'attività (manuali tecnici ed operativi) comprensiva della descrizione delle strutture dati e delle procedure, idonea ad assicurare il corretto utilizzo del software fornito;
- il servizio di help-desk, la manutenzione ordinaria e straordinaria per la durata del progetto;
- fornitura di tutte le componenti necessarie al funzionamento del Sistema (Database).

1.2.2 Durata della fornitura

La fornitura avrà durata triennale.

2. REQUISITI TECNICI E FUNZIONALI GENERALI

Il sistema dovrà caratterizzarsi per elevata configurabilità ed adattabilità alla struttura organizzativa dell'Azienda.

La proprietà del contenuto informativo della banca dati sarà esclusivamente del Committente.

Per gli aspetti della sicurezza si dovrà dare piena applicazione alle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali (GDPR e D.lgs. 101/2018), garantendo l'adeguamento tempestivo del software ad ogni aggiornamento della normativa.

La gestione dei codici d'accesso alla procedura (codici utente e password) dovrà consentire di strutturare la visibilità delle informazioni sulla base dei diritti concessi ai singoli operatori, in relazione alla loro area di competenza. L'accesso al programma dovrà integrarsi all'autenticazione LDAP del dominio aziendale. Tale integrazione dovrà ereditare le politiche di sicurezza in termini di lunghezza della password e di scadenza della stessa. La disabilitazione di un utente a livello LDAP dovrà produrre automaticamente l'inabilitazione di quell'utente ad accedere al programma.

La fase di autorizzazione e quindi di gestione dei ruoli e profili assegnati a ciascun utente abilitato ad accedere al sistema, sarà gestito dal sistema offerto e dovrà prevedere varie tipologie di responsabilità, quali quelle di amministratore di sistema, utente applicativo in sola lettura, utente applicativo in lettura e scrittura a seconda del ruolo ricoperto all'interno dell'applicativo stesso.

Tali profili abiliteranno l'accesso a tutte o ad alcune funzionalità offerte dal sistema. Inoltre, è richiesta l'esistenza della rintracciabilità di tutte le operazioni che comportano un aggiornamento degli archivi (inserimento, modifica, cancellazione) attraverso la registrazione dell'identificativo utente che le ha effettuate.

2.1 Interazioni tra i turni

L'applicazione deve provvedere alla gestione dei turni di reperibilità.

Inoltre, nel caso di operatori che effettuino reperibilità in diversi servizi, il sistema dovrà garantire la non sovrapposizione dei turni di reperibilità.

2.2 Specifiche funzionali

- I. Il sistema deve gestire l'anagrafica completa dei dipendenti, con la possibilità di inserimento manuale dei dati (come ad esempio il nome, cognome, numero di telefono fisso e cellulare, e-mail del dipendente) sia tramite l'account amministratore oppure direttamente dall'account dipendente (in questo caso solo per l'aggiornamento);
- II. Il sistema deve dare la possibilità di generare i turni di più servizi per un periodo selezionato (per un mese, un semestre, tutto l'anno...) tenendo conto delle esigenze personali degli operatori raccolte preliminarmente;
- III. All'interno di ciascun servizio sono presenti n. gruppi che svolgono tipologie diverse di reperibilità, e i singoli utenti devono poter essere inseriti sia in uno solo dei gruppi, sia in più di essi;
- IV. I turni generati dal sistema devono essere predisposti a subire variazioni per esigenze impreviste che saranno gestite inserendo manualmente l'informazione di malattia e/o assenza, ricalcolando

- automaticamente le nuove turnazioni. Comunque il personale con ruolo di amministratore deve poter intervenire sui turni con modifica manuale;
- V. Il sistema deve generare i turni per il personale, garantendo la non sovrapposizione dei turni della pronta reperibilità dei singoli servizi e dei gruppi all'interno dei servizi.
- VI. Il sistema deve gestire anche turni che hanno una durata di 24 ore;
- VII. Il sistema deve ottimizzare il numero dei turni di ciascun servizio, affinché, a fine anno, il numero di festivi, feriali e sabati effettivamente eseguiti sia il più possibile uguale per tutti i dipendenti;
- VIII. Il numero dei reperibili per ciascun servizio deve consentire l'introduzione e/o eliminazione di un nominativo;
- IX. Il sistema deve essere predisposto per poter generare i turni con squadre variabili;
- X. Nel caso dei turni dell'Elisuperficie, il sistema deve gestire la rotazione dinamica dei capisquadra sulla base del numero di volte per cui si è assunto il ruolo;
- XI. I turni generati dovranno essere resi esportabili in formato Excel, così da garantire:
1. I dati della turnazione a livello mensile con la visualizzazione giornaliera dei turni;
 2. La visualizzazione delle squadre, in caso si tratti di elisuperficie, con il nome del capo squadra evidenziato;
 3. I recapiti telefonici degli operatori che fanno parte del turno;
 4. I turni devono essere presentati anche per operatore e non solo per giornata.
- XII. Il sistema deve essere flessibile e consentire cambi tra i vari operatori (a causa di una malattia, ferie, permesso o motivi personali), previa approvazione dalla parte del personale amministrativo,
- XIII. Il sistema deve prevedere anche possibili variazioni del numero di operatori per singolo turno o dei servizi di reperibilità stessi qualora sia deciso a livello aziendale di apportare modifiche alla struttura dei turni;
- XIV. Il sistema fornirà una soluzione per la gestione del flusso di approvazione delle richieste (es. cambio turno) fatte da parte dei dipendenti verso l'amministrazione;
- XV. Il sistema provvederà ad inviare al dipendente una mail e un sms di notifica quando vi saranno cambi di turno;
- XVI. Il sistema deve trasmettere al Servizio di Centralino/portineria della ASL le informazioni sul personale in servizio e fornire ogni eventuale successivo aggiornamento. L'invio delle turnazioni al Servizio di Centralino/portineria della ASL dovrà avvenire attraverso mail, o accedendo direttamente al programma;
- XVII. Il sistema provvederà a gestire le informazioni riguardo la reperibilità in modo da avere le informazioni necessarie affinché l'amministrazione verifichi a fine mese l'effettiva fruizione di una sola reperibilità giornaliera;
- XVIII. Il sistema dovrà essere di semplice utilizzo e con interfaccia intuitiva;
- XIX. Ad integrazione di quanto richiesto il sistema potrà gestire l'agenda personale di lavoro dei dipendenti in modo individuale, o condiviso, e un processo di messaggistica interna, capace di facilitare la fruibilità della comunicazione tra gli utenti;

2.3 Sicurezza e Privacy

La soluzione proposta dovrà rispettare il nuovo Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali pubblicato sulla Gazz. Uff. Unione Europea (GUUE) il 4 maggio 2016.

3. Demo

Nel corso della valutazione dell'offerta tecnica presentata, l'Azienda richiederà, previa convocazione delle società, una demo dei software per meglio valutare la rispondenza delle offerte tecniche a quanto richiesto nel presente capitolato Servizi.

Tale attività non potrà comportare alcun onere per l'amministrazione. Pertanto, il concorrente dovrà, a pena di non ammissione alla successiva fase di apertura dell'offerta economica, previa convocazione della Commissione Giudicatrice, nella fase di valutazione tecnico/qualitativa delle offerte, presentare una demo per consentire una valutazione delle funzionalità e dell'ergonomia dell'applicativo proposto, a completamento di quanto illustrato nell'offerta tecnica.

4. REFERENTE

Per una corretta organizzazione dei servizi di assistenza l'ASL individuerà all'interno della propria struttura un referente con funzioni operative, al quale la Ditta aggiudicatrice dovrà fare costante riferimento sia in fase di pianificazione che in fase di esecuzione del progetto.

5. INSTALLAZIONE

5.1.1 Installazione ambiente server

Il sistema oggetto del presente Capitolato dovrà essere installato dalla ditta fornitrice sull'infrastruttura hardware/software predisposta dall'azienda appaltante e collocata nella sede indicata dalla stessa.

La ditta fornitrice deve indicare nella proposta il numero di giornate di attività di installazione necessarie.

5.2 Configurazioni

La fase di configurazione del sistema comprende l'inserimento di tutti i parametri necessari al suo funzionamento. Tale fase dovrà essere eseguita affiancando ai tecnici della ditta fornitrice le figure professionali incaricate dall'ASL, in modo da trasferire le conoscenze necessarie alla successiva gestione.

Al termine della fase di analisi congiunta tra l'ASL e la ditta aggiudicataria, quest'ultima dovrà predisporre specifico documento in cui siano riepilogate le scelte di configurazione concordate.

5.3 Fase transitoria e caricamento dati iniziale

La Ditta deve predisporre una proposta operativa per la gestione della fase transitoria, dettagliando le attività e le modalità previste.

La Ditta deve indicare il numero di giornate/uomo previste per tale attività, tenendo conto che tale valutazione è indicativa e non vincolante per le ASL, essendo il progetto fornito a corpo.

5.4 Formazione

La ditta fornitrice dovrà erogare l'opportuna formazione tecnica sulla gestione del sistema.

5.5 Avviamento

La ditta deve indicare il numero di giornate/uomo previste per tale attività.

5.6 Garanzia

La ditta deve impegnarsi a fornire la garanzia su tutte le attività effettuate per l'avviamento del nuovo sistema.

La garanzia prevede le stesse modalità operative indicate nel paragrafo seguente "Manutenzione".

5.7 Manutenzione

La manutenzione ordinaria svolta dalla ditta fornitrice deve:

- eliminare qualsiasi malfunzionamento del sistema;
- aggiornare il software per eventuali adeguamenti alle normative nazionali e regionali, a cui le Aziende Sanitarie sono tenute ad adeguarsi;
- rendere disponibili nuove versioni del software, sviluppate autonomamente dalla ditta fornitrice o in accordo con le Aziende Sanitarie;
- ottimizzare le prestazioni del sistema;
- effettuare periodicamente (almeno due volte all'anno) il tuning delle prestazioni del database.

Fatte salve le modalità di assistenza migliorative che la ditta partecipante intende garantire, il servizio dovrà prevedere:

- assistenza telefonica nel normale orario lavorativo (lunedì-venerdì), dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e sabato 9:00 14.00 (si precisa che il numero telefonico messo a disposizione dalla Ditta per l'assistenza verrà utilizzato esclusivamente da personale interno all'ASL, dopo aver effettuato una prima verifica del problema);
- tele-assistenza tramite collegamento via Internet nei medesimi orari precedentemente indicati;
- intervento in tele-assistenza entro 30 minuti lavorativi dalla chiamata per problemi bloccanti;
- intervento in tele-assistenza entro quattro ore lavorative dalla chiamata per problemi non bloccanti;

- intervento in sede entro un giorno lavorativo dalla chiamata per problemi bloccanti;
- intervento in sede entro due giorni lavorativi dalla chiamata per problemi non bloccanti;
- aggiornamento allo stato dell'arte (ultima versione), compresa la fornitura della relativa documentazione;
- per ogni nuova versione dovrà essere predisposto un documento di rilascio, contenente le nuove funzionalità, le modifiche e le correzioni di malfunzionamenti inseriti nella versione.

5.8 Documentazione

La Ditta fornitrice dovrà rendere disponibile, in caso di aggiudicazione, la seguente documentazione:

1. Manuale di installazione del software e degli aggiornamenti;
2. Manuale utente completo delle descrizioni delle funzioni e dei processi implicati.

6. REFERENZE

La Ditta dovrà fornire referenze in merito a progetti già operativi che abbiano caratteristiche organizzative, tecniche e funzionali analoghe a quelle richieste e siano di valore pari almeno alla fornitura in oggetto.

7. COLLAUDO

7.1 Collaudo finale

Oggetto del collaudo sarà la verifica della conformità del sistema alle specifiche di progettazione fornite ed al presente capitolato.

Allo scopo il fornitore dovrà collaborare, senza ulteriori oneri economici, con gli utenti e i tecnici dell'amministrazione nell'attività di collaudo di quanto oggetto di servizio. Le operazioni di collaudo, saranno eseguite in contraddittorio tra i rappresentanti dell'Azienda e quelli della ditta fornitrice, sulla scorta di schede funzionali-diagnostiche che la ditta dovrà fornire, al momento della consegna.

L'azienda, constatato l'esito positivo di tutte le prove di collaudo considererà "accettato" il sistema per l'inizio delle attività oggetto del presente capitolato.