

***GARA D'APPALTO, A MEZZO PROCEDURA APERTA,
PER L'AFFIDAMENTO, PER LA DURATA DI 3 ANNI, DEL SERVIZIO DI
HELP DESK DI 2° LIVELLO, MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA ED
EVOLUTIVA DEGLI APPLICATIVI "SCRIBA" E "READY FIN"***

CAPITOLATO TECNICO

PREMESSA

La Regione del Veneto si avvale da anni della piattaforma tecnologica SAS per la gestione del Sistema di Analisi e Monitoraggio del Bilancio Sanitario. Tale competenza è attualmente gestita dalla Sezione Programmazione Risorse Finanziarie SSR, la quale adottando la soluzione SAS Financial Management fin dal 2006, ha potuto rispondere efficacemente alla necessità di avere un sistema di Analisi e Monitoraggio del Bilancio della Regione del Veneto e delle singole Aziende Sanitarie in grado di gestire automaticamente i processi di rendicontazione, consentendo di ottimizzare le risorse e massimizzare la flessibilità.

In sintesi il modulo FM (Financial Management) di SAS consente di raccogliere dati di bilancio dalle aziende sanitarie e di renderli disponibili in forma aggregata sia agli utenti regionali che agli utenti delle aziende, questi ultimi per la parte di propria competenza. Inoltre, attraverso report appositamente predisposti, consente di conoscere il dettaglio di molteplici voci economiche e patrimoniali e verificare, in tempo reale, che la somma di tali dettagli risulti coerente con l'importo da dettagliare.

Nel 2012 si è reso necessario passare ad una versione più aggiornata del software. La nuova release, tuttavia, si è da subito dimostrata inefficace per quanto riguarda la parte relativa alla raccolta dei dati e verifica di riscontro con gli stessi presenti a sistema. Infatti le tabelle in formato excel che venivano utilizzate precedentemente per l'inserimento dei dati, non erano supportate dal sistema, il quale si bloccava e rendeva di fatto impossibile l'invio dei dati.

A fronte di questa criticità si è provveduto a ricercare una soluzione che consentisse di bypassare le problematiche manifestatesi, consentendo, se possibile, di mantenere le altre funzionalità di FM. Dalla ricerca è emerso che la Regione Lombardia aveva sviluppato un software (denominato SCRIBA) che consentiva di raccogliere i dati dalle aziende sanitarie e di poterli estrarre attraverso la reportistica prevista in FM. È stato chiesto alla Regione Lombardia il riuso di tale software, che ci è stato concesso a giugno 2014. Ottenuto a titolo gratuito il **software SCRIBA**, si è provveduto ad apportare i necessari adattamenti dello stesso per renderlo rispondente alle necessità organizzative ed operative della Regione del Veneto. Si è venuto quindi a delineare un applicativo software specifico, in quanto le caratteristiche generali del programma sono state calate ed adattate alla realtà veneta.

Fanno parte del debito informativo delle aziende sanitarie nei confronti della Regione anche le cosiddette schede dei **contributi vincolati**. Per contributi vincolati si intendono tutte quelle risorse assegnate alle Aziende Sanitarie da Amministrazioni statali, dalla Regione (con particolare rilevanza ai finanziamenti a funzione come individuati dal d. lgs. n. 502/12), da altri soggetti pubblici compresa l'Unione Europea e da soggetti privati utilizzate per finanziare iniziative progettuali. Ad oggi queste schede vengo raccolte trimestralmente tramite semplici fogli di calcolo e controllate manualmente. Al fine di automatizzare e mettere a sistema anche questo processo è in via di progettazione un applicativo-web che consenta di tracciare e monitorare tali contributi lungo tutto il loro percorso amministrativo-contabile.

ARTICOLO 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto il servizio di manutenzione evolutiva, correttiva, e adeguativa dei due applicativi SCRIBA e READY FIN, meglio descritti ai successivi articoli 2 e 3, nonché la fornitura dell'hardware necessario all'erogazione del servizio stesso (ivi comprese le attività di messa in esercizio e migrazione dall'attuale piattaforma).

Va considerata parte integrante del servizio predetto la formazione del personale utilizzatore del servizio, secondo il Piano formativo che verrà proposto dall'appaltatore in sede di gara.

ARTICOLO 2 – DESCRIZIONE E AMBITI DELL'APPLICATIVO “SCRIBA”

L'applicativo consente la raccolta, il controllo e l'analisi dei dati contabili rendicontati trimestralmente e annualmente dalle Aziende Sanitarie della Regione Veneto al fine di poter determinare la situazione economico-patrimoniale delle stesse. Tale finalità è raggiunta attraverso un software che integra in modo funzionale le fasi di *data collect*, *data checking*, *data validation* e *data reporting*.

Il software prevede una molteplicità di tabelle *data entry* interrelate tra loro, dotate di controlli interattivi e sistematici e una pluralità di documenti di reportistica tabellare.

Il software richiesto consente:

- l'inserimento di dati alfanumerici in apposite tabelle (anche mediante copia/incolla);
- il controllo dei dati inseriti in fase di compilazione (controllo interattivo);
- il controllo dei dati inseriti in fase di validazione (controllo batch);
- la disponibilità di report tabellari di sintesi differenziati per tipologia di utenza;
- la gestione documentale.

Nel seguito si riporta una sintetica indicazione dei principali processi che il software in oggetto gestisce e supporta:

- **PRODUZIONE TABELLE**
 - Le tabelle, unità base di interfaccia al software, sono realizzate secondo i modelli forniti dalla stazione appaltante.
 - Il software gestisce diverse tipologie di tabelle:
 - Tabella di Conto Economico
 - Tabella di Stato Patrimoniale
 - Tabelle di Nota Integrativa (Gazzetta Ufficiale Ministero/Regionali)
 - Tabelle di Preventivo
 - Tabelle Trimestrali (Regionali)
 - Tabelle spot (da implementare di volta in volta sulla base di specifiche richieste informative: rilevazioni straordinarie, etc.)
- **ACQUISIZIONE TABELLE**
 - Le tabelle rese disponibili alle aziende sono marchiate con codice azienda, periodo di rilevazione e versioning e precompilate con i rispettivi valori dell'anno N-1 qualora previsti.

- Le tabelle, compilate dalle Aziende, sono acquisite con soluzioni permanentemente accessibili 24h su 24, con risposta in tempo reale e soluzioni di sicurezza negli accessi.

- **CONTROLLO TABELLE**

- Controlli struttura tabella: vengono controllati codice azienda, periodo di rilevazione, versione tabella e formattazione.
- Controlli errori di compilazione: i dati inseriti nelle tabelle sono sottoposti a controlli di coerenza. La compilazione delle tabelle rispetta specifiche regole di controllo/validazione definite dalla Regione nel manuale “linee guida per la compilazione delle tabelle di nota integrativa”. Sono previste due fattispecie di controlli:
 - controlli interattivi: le tabelle sono dotate di controlli “interni” al fine di guidare l’utente nella compilazione. Il mancato superamento di un controllo è visualizzato dal compilatore mediante *alert* di errore;
 - controlli batch: le tabelle sono sottoposte a controlli di “sistema” al fine di garantire la coerenza tra i dati inseriti nelle varie tabelle (realizzazione data base di sistema). In particolare le tabelle acquisite sono sottoposte ai controlli di quadratura con voci predefinite di conto economico e di stato patrimoniale, con riscontri di validità e invalidità delle forms da evidenziare alle Aziende e agli uffici regionali (notificazione). Il sistema di controllo deve essere efficace, attendibile e verificabile.

- **REPORTISTICA TABELLE**

- I dati inseriti nelle varie tabelle sono sintetizzati in documenti di reportistica tabellare (ad es: report di Conto Economico, report di Stato Patrimoniale, report Aggregato di tabelle aperte e chiuse, report Consolidato di tabelle aperte e chiuse, report Status tabelle, ecc.).
- I report sono **navigabili** in tutte le loro **dimensioni** con possibilità di trasporre righe, colonne e slicer (fattispecie tabella pivot). Le dimensioni previste sono:

Area:

- Sanitario
- Sociale

Tempo:

- Anno

Analisi:

- Preventivo
- 1° Trimestre CECT (Conto Economico Consuntivo Trimestrale)
- 1° Trimestre CEPA (Conto Economico Previsionale Annuale)
- 2° Trimestre CECT
- 2° Trimestre CEPA
- 3° Trimestre CECT
- 3° Trimestre CEPA
- 4° Trimestre CECT
- Consuntivo (CE, SP, N.I.)

- **BANCA DATI STORICA**

- I dati contenuti nelle tabelle vanno sedimentati e storicizzati in un data base, con possibilità di eliminazione e ricaricamento di intere tabelle, fino a congelamento definitivo dei dati.
- Possibilità di confrontare/visualizzare le informazioni nel tempo.

Requisiti Funzionali

Nel seguito sono indicate le funzionalità ed i requisiti ritenuti come necessari, a pena di esclusione.

R_0 Gestione della sicurezza e delle abilitazioni utente: la procedura possiede una gestione granulare dei diritti di accesso con possibilità di profilare gli utenti:

- a livello di banca dati sorgente;
- a livello di singolo modulo applicativo;
- a livello di menu;
- a livello di upgrade in caso di rilascio/acquisto di ulteriori insiemi di funzionalità ovvero di adeguamenti a variazioni normative/tecniche e/o fiscali;
- A livello di validazione del dato inserito.

In relazione alla tipologia di accesso alle informazioni, deve essere mantenuto:

- Il diritto alla sola visualizzazione;
- Il diritto di editing (modifica/inserimento/cancellazione), anche parametrizzabile in relazione a singoli campi/funzioni/moduli e relativi menu;
- Supervisione del validatore nel confermare i dati inseriti dai singoli utenti.

R_1 Gestione numerosità utenze: Il software deve supportare indicativamente 200 utenze (ca. 6 utenze per azienda e 10 utenze regionali). Nei momenti di “picco” si prevedono fino a 100 utenze contemporanee. In tali ipotesi, il sistema deve consentire la gestione delle multiutenze con il massimo delle performance, senza cali nel livello di servizio verso gli utenti.

R_2 Gestione tabelle: ogni singola tabella inserita nel sistema rende immediatamente disponibili tutte le informazioni in essa contenute. Il software gestisce diverse formattazioni tabellari:

- tabelle aperte
- tabelle chiuse
- campi descrittivi
- campi numerici
- campi bloccati (calcolati)
- campi liberi

Nello specifico si gestisce l’aggregazione e il consolidamento di tabelle aperte (e con campi descrittivi) in modo automatico ad esempio con procedure di accodamento delle varie tabelle aziendali.

Il software deve garantire dinamicità al sistema al fine di poter implementare nuove tabelle e modificare quelle esistenti in modo sufficientemente immediato e rapido.

R_3 Gestione numerosità tabelle: Il software deve continuare a supportare, mantenendo inalterate le proprie performance, indicativamente 200 modelli di tabelle da replicare per ogni azienda (24 aziende, aggregato aziende calcolato, azienda GSA, aggregato regionale calcolato, consolidato

regionale calcolato con regole di consolidamento. Deve essere prevista un'area separata per gli altri enti regionali: ARPAV, IZS, ARSS-gestione liquidatori, Azienda Ospedaliera di Verona-gestione liquidatoria) e per le dimensioni di ciascuna tabella (ad es. area sanitario e area sociale):

- Tabella di Conto Economico;
- Tabella di Stato Patrimoniale;
- Tabelle di Nota Integrativa: circa 100 tabelle per area (sanitario e sociale) e tabelle di consolidamento;
- Tabelle di Preventivo: tabella popolazione, budget investimenti, ecc.;
- Tabelle Trimestrali: budget investimenti, vinc, fondi-utilizzi, ecc.

R_4 Gestione flussi: il processo di gestione flussi dati viene amministrato lato regione mediante calendarizzazione con vincoli di gerarchia e tempistiche di compilazione delle tabelle (blocco di apertura/chiusura forms).

R_5 Gestione status: è disponibile lo “status di modificazione” delle tabelle (ad es: mai aperta, modificata, quadrata, validata). Il software deve disporre di un pannello di controllo che consenta di monitorare globalmente la resa disponibilità e lo status delle tabelle.

R_6 Gestione funzionalità a valore aggiunto: la procedura permette la navigazione tra diversi elaborati tabellari ovvero la navigazione su forms per dimensioni, con aggiornamento automatico degli output originari. La velocità di navigazione e le tempistiche di apertura, controllo e salvataggio delle tabelle deve essere performante.

R_7 Gestione stampe ed esportazioni: la procedura permette l'esportazione delle tabelle in formato excel già preimpostate per la stampa. In modo analogo una apposita funzionalità del software deve consentire la stampa in pdf delle tabelle.

R_8 Storicizzazione degli aggiornamenti: la soluzione garantisce la gestione in modo flessibile e granulare dei profili di accesso ai dati, assicurando nel contempo la storicizzazione delle informazioni e la tracciatura delle modifiche apportate alle tabelle. Tale caratterizzazione viene enfatizzata da apposite funzionalità che consentono:

- l'evidenza degli aggiornamenti alfanumerici eseguiti, con indicazione di utente, data e ora della modifica;
- la possibilità di ricostruire qualsiasi situazione originaria, neutralizzando le modifiche intervenute.

R_9 Gestione caricamento: L'applicativo deve comprendere nel novero delle funzionalità una procedura di caricamento automatico e massivo delle tabelle.

Tale procedura deve garantire:

- il controllo di congruità degli elaborati, con la conseguente disponibilità di un file log che evidenzia, eventuali incongruenze ed anomalie nelle tabelle;
- l'autonomia degli utenti nel caricamento delle tabelle tramite una interfaccia utente evoluta, organizzata, intuitiva e user friendly;
- la possibilità di effettuare su una o più tabelle un nuovo caricamento con dati eventualmente modificati effettuando in automatico la “cancellazione” dei dati precedentemente inseriti;

Si precisa che l'applicativo deve essere in grado di importare e gestire i dati presenti nelle tabelle senza effettuare nessun cambiamento nella struttura e nel formato presente negli elaborati di origine.

COMPOSIZIONE ANAGRAFICA AZIENDE E AGGREGATI

denominazione azienda	codice ministeriale azienda	modalità calcolo
ULSS 1 BELLUNO	101	
ULSS 2 FELTRE	102	
ULSS 3 BASSANO DEL GRAPPA	103	
ULSS 4 ALTO VICENTINO	104	
ULSS 5 OVEST VICENTINO	105	
ULSS 6 VICENZA	106	
ULSS 7 PIEVE DI SOLIGO	107	
ULSS 8 ASOLO	108	
ULSS 9 TREVISO	109	
ULSS 10 VENETO ORIENTALE	110	
ULSS 12 VENEZIANA	112	
ULSS 13 MIRANO	113	
ULSS 14 CHIOGGIA	114	
ULSS 15 ALTA PADOVANA	115	
ULSS 16 PADOVA	116	
ULSS 17 ESTE	117	
ULSS 18 ROVIGO	118	
ULSS 19 ADRIA	119	
ULSS 20 VERONA	120	
ULSS 21 LEGNAGO	121	
ULSS 22 BUSSOLENGO	122	
A.O. DI PADOVA	901	
A.O.U.I. DI VERONA	912	
ISTITUTO ONCOLOGICO VENETO	952	
Aggregato Aziende	AAA	$\Sigma(101+102+...+952)$
GSA	000	
Aggregato Regionale	AAR	$\Sigma(\text{Aggregato Aziende}+GSA)$
Consolidato Regionale	999	Regole consolidamento
IZPSV	E00	
ARSS g.I.	E01	
ARPAV	E02	
A.O. VERONA g.I.	902	

Descrizioni del funzionamento delle varie applicazioni in uso

Area di Scambio – Poste R

Scopo della procedura: raccogliere e mettere a conoscenza di ogni azienda sanitaria i costi che le vengono addebitati dalle altre aziende sanitarie della Regione. In tal modo, oltre ad avere il perfetto allineamento tra costi e ricavi intercompany vi è la conoscenza di quali prestazioni sono contenute in tali costi.

Funzionamento: ogni trimestre e in occasione del bilancio consuntivo viene distribuito alle aziende un file in formato excel in cui ogni azienda inserisce i propri documenti attivi (tipicamente fatture, richieste di pagamento e note di accredito) che ha emesso nei confronti di altre aziende sanitarie della regione. Il file (tramite procedure appositamente scritte in Visual Basic) effettua controlli di coerenza sui dati inseriti; al tal punto gli operatori depositano il file in SCRIBA. I file depositati vengono raccolti dalla procedura, vengono controllati e, se superano i controlli, vengono elaborati dalla procedura. I dati elaborati vengono registrati in un data base e sono estraibili dalle aziende

attraverso apposite stored process in FM. Ogni aziende sanitaria, in sostanza, si estrae un report in cui sono riportati tutti i documenti passivi che le sono stati imputati da tutte le altre aziende sanitarie. In tal modo, durante il periodo in cui la procedura è aperta, può verificarne il contenuto e, qualora riscontri delle difformità rispetto alle proprie attese, contatta le controparti per chiedere informazioni e stabilire le eventuali correzioni da apportare. In tal modo è evidente che le contestazioni possono essere sanate da subito anziché venire alla luce dopo lunghi periodi, quando magari si sono già cronicizzate.

I dati raccolti, oltre ad essere disponibili nel dettaglio sopra detto, sono a disposizione delle aziende in appropriati report in cui vengono raggruppati per conti di ricavo e costo, in modo che gli operatori possano già utilizzarli per l'alimentazione dei conti economici.

Compensazione Finanziaria

Scopo della procedura: consentire alla Regione di fungere da stanza di compensazione finanziaria per le partite di scambio tra aziende sanitarie.

Funzionamento: i dati utilizzati per la compensazione finanziaria sono quelli presenti nella procedura Area di Scambio di cui sopra, pertanto le aziende non devono fare alcun deposito/inserimento dati. In pratica, in base a regole pre-determinate e condivise con le aziende, ogni singolo record dell'area di scambio (contenente un documento) viene opportunamente contrassegnato se deve essere oggetto di controprestazione monetaria. Tutti i record così evidenziati, tramite la procedura, vengono raggruppati per azienda e vengono sommati tutti i documenti attivi più tutti i documenti passivi, determinando in tal modo il saldo da compensare. Dovendosi appoggiare all'Area di Scambio anche questa procedura viene attivata trimestralmente e in occasione del bilancio di esercizio. I saldi da erogare o trattenere vengono algebricamente aggiunti all'assegnazione finanziaria che mensilmente viene erogata alle aziende ne viene data evidenza nel relativo provvedimento amministrativo. Le aziende poi, hanno a disposizione nel portale FM i report contenenti i singoli documenti attivi e passivi che hanno determinato il saldo loro attribuito, consentendo così di chiudere le partite di credito e debito verso le altre aziende.

Bilancio preventivo / Conti Economici Trimestrali / Bilancio di esercizio

Scopo della procedura: consentire alla Regione di acquisire a preventivo, trimestralmente e a consuntivo i dati di bilancio: Conto Economico, Tabelle Integrative nonché lo Stato Patrimoniale con il bilancio di esercizio consuntivo.

Funzionamento: alla fine di ogni trimestre vengono distribuiti alle aziende due file in cui inserire i dati di conto economico. In un file (denominato CECT – Conto Economico Trimestrale) vengono inseriti i ricavi e i costi di gestione dal primo gennaio alla fine del trimestre in oggetto (quindi dall'1/1 al 31/3; dall'1/1 al 30/6, dall'1/1 al 30/9 e dall'1/1 al 31/12). Nel secondo file, denominato CEPA (Conto Economico Previsionale Aggiornato), vengono inseriti i ricavi e costi di gestione che si prevede di avere al 31/12 dell'anno in oggetto. Chiaramente il livello di precisione aumenta man mano che si passa da un trimestre all'altro e, al quarto trimestre, CECT e CEPA coincidono. I file vengono depositati dalle aziende in SCRIBA e tramite procedura travasati in FM per la consultazione tramite apposita reportistica.

Inoltre sia a preventivo, sia trimestralmente, sia a consuntivo le aziende sono chiamate alla compilazione di una serie di tabelle integrative la cui procedura di acquisizione rispecchia pienamente quella di CECT e CEPA.

Raccolta dati di popolazione

Scopo della procedura: raccogliere i dati di popolazione del Veneto, attraverso le aziende sanitarie, suddivisi per età e genere.

Funzionamento: annualmente, in occasione del bilancio preventivo, si chiede alle aziende sanitarie di fornire il numero della popolazione presente sul proprio territorio di competenza, con riferimento al 31/12 dell'anno precedente. I dati così raccolti vengono utilizzati per determinare il riparto del fondo sanitario regionale alle singole aziende ulss.

ARTICOLO 3 – DESCRIZIONE E AMBITI DELL'APPLICATIVO “READY FIN”

L'applicativo consente il censimento di tutti i contributi vincolati e finanziamenti a funzione, a partire dal provvedimento di assegnazione (regionale, statale ecc...) che li genera, nonché la successiva rendicontazione fino alla conclusione degli iter amministrativi e contabili.

Il sistema possiede le funzionalità di un sistema documentale per l'archiviazione, ricerca, consultazione, stampa, condivisione e trasmissione della documentazione inerente il procedimento.

I soggetti abilitati al popolamento dell'applicativo sono sia gli uffici regionali preposti (circa 9 unità organizzative) sia le aziende sanitarie (circa 26 unità organizzative), con operatività differenziata (per aree e categorie, profili autorizzativi differenziati), per un totale di circa 250 utenze nominali registrate.

I contributi vincolati sono suddivisibili nelle seguenti tre categorie di riferimento che presentano caratteristiche differenti per work-flow e dimensioni da considerare:

- **Contributi vincolati erogati dalla Regione** (regionali o che transitano nel bilancio regionale – di derivazione statale/altri enti pubblici), d'ora innanzi denominati **REG**. Gli uffici regionali predispongono il relativo procedimento amministrativo e provvedono, a conclusione dello stesso, ad immettere le informazioni di dettaglio concernenti le assegnazioni, la documentazione di riferimento (DGR-decreto), copia della corrispondenza intercorsa, somme liquidate, ecc. Le aziende sanitarie saranno chiamate a fornire gli altri elementi informativi quali stato del progetto, rendicontazioni, somme accantonate, valore dei crediti al 31/12/n ecc.
- **Contributi vincolati che non transitano per la Regione** d'ora in poi denominati **PROPRI** – la gestione dei contributi in argomento è in capo alle aziende sanitarie, che provvedono all'immissione nell'applicativo dei dati relativi alla documentazione di riferimento, nonché al tracciamento dei dati economico-finanziari.
- **Finanziamenti a funzione** d'ora in poi denominati **FUNZ** - gli uffici regionali individuano la funzione e l'Azienda Sanitaria a cui conferire l'incarico, inseriscono i dati del

procedimento amministrativo di assegnazione, le schede di monitoraggio e la scheda di rendicontazione finale.

Per tutti i contributi (REG, PROPRI e FUNZ) è prevista la generazione di una scheda contributo, contenente le dimensioni riportate nell'Allegato A4 al presente Capitolato e recante un codice identificativo univoco per progetto, da cui si generano schede singole per azienda.

Le dimensioni con gli asterischi di cui all'Allegato A4 contengono informazioni che sono importate nell'applicativo SCRIBA per alimentare specifiche tabelle di bilancio.

Le dimensioni sopra censite richiedono l'immissione manuale di dati da parte degli utenti e gli elenchi si intendono esemplificativi e non esaustivi. Alcune dimensioni sono derivate dai dati immessi nelle altre dimensioni o direttamente o con formule logico-matematiche.

L'applicazione permette di definire dei campi di controllo per determinare finestre di controllo temporali o il superamento di soglie numeriche, producendo degli avvisi per gli utenti utilizzatori (es: approssimarsi di una scadenza).

Il software deve consentire:

- La generazione di ogni singolo procedimento amministrativo - contabile, in carico ad utenti predeterminati; la possibilità di associare documenti (in formato PDF o nei formati più comuni) al procedimento, con attributi in grado di velocizzare i criteri di ricerca (dimensioni sopra censite);
- Uno strumento di compilazione di rendiconti trimestrali su modello predefinito per ogni singolo procedimento, più un rendiconto conclusivo di esercizio;
- La possibilità di associare ad ogni rendiconto una relazione di accompagnamento, secondo modello predefinito e resa disponibile nel sistema documentale;
- La possibilità di tenere monitorate 3 distinte gerarchie di aziende come da Tabella riportata al precedente articolo 2;
- Un sistema di validazione dei rendiconti trimestrali a cura di un utente aziendale predefinito;
- Il salvataggio cronologico dei rendiconti trimestrali e la riproposizione dei valori del rendiconto precedente alla riapertura della successiva scadenza;
- Una funzione di utilità che consenta di aggregare i dati secondo il criterio temporale, per singola Azienda, per tipologia di finanziamenti e per ogni altra tipologia di dimensione censita (es. per aggregato, utilizzato, pagato e assegnato);
- Una validazione regionale a totale, che blocchi le possibilità di inserire o modificare rendiconti trimestrali, a seguito di controllo a quadratura con i bilanci, da effettuarsi trimestralmente, annualmente in sede di bilancio, a conclusione dell'iter;
- La possibilità, per gli utenti aziendali, di accedere in modalità "consultazione" ai propri procedimenti ed in modalità di inserimento/modifica solo con riferimento al trimestre in essere o al bilancio (salvo aperture ad hoc da realizzare da parte dell'amministratore, in casi eccezionali);

- Un sistema di reportistica navigabile per dimensioni, sia per gli utenti regionali che aziendali;
- Un sistema di notifiche bidirezionali tra gli utenti regionali e aziendali almeno per i passaggi di stato relativi al singolo contribuente.

Per lo schema riassuntivo ed esemplificativo del processo relativo ai contributi vincolati si rimanda ai tre work-flow di cui agli **Allegati A1, A2 e A3** del presente Capitolato Tecnico.

ARTICOLO 4 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto si articola come segue:

- 1) raccordo con il servizio di Help Desk di 1° livello erogato dal Sistema Informativo Regionale;
- 2) manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
- 3) assistenza funzionale agli utenti utilizzatori in occasione delle scadenze istituzionali di rendicontazione e del rilascio di nuove funzionalità;
- 4) piano formativo;
- 5) fornitura hardware, allestimento e migrazione del servizio.

1 - Raccordo con il servizio Help Desk di 1° livello erogato dal Sistema Informativo Regionale

Preliminarmente viene descritto il servizio di Help Desk di 1° livello messo a disposizione da Regione del Veneto con il quale l'appaltatore dovrà raccordarsi per gestire tutte le richieste inerenti il servizio.

Il servizio di call-center è attivo dalle 8,00 alle 18,00, dal lunedì al venerdì, mentre il servizio di trouble ticketing può essere fruito h24 tutti i giorni della settimana per mezzo di un'interfaccia web e via mail.

Il raccordo richiesto prevede:

- l'addestramento dell'Help Desk di 1° livello per consentire un adeguato supporto al servizio;
- la condivisione di procedure per la corretta individuazione e gestione delle problematiche inerenti il servizio e per la loro corretta attribuzione ai livelli di supporto competenti;
- il raccordo con il sistema di monitoraggio.

2 - Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva

Il servizio richiede la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei software in oggetto come di seguito descritte:

- *Manutenzione correttiva*
Il servizio deve comprendere la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti delle funzionalità applicative e delle integrazioni implementate, sia che esse siano segnalate dagli operatori sia che esse siano rilevate in autonomia dall'azienda aggiudicataria.
- *Manutenzione adeguativa*

Il servizio deve garantire proattivamente l'adeguamento del software applicativo ai cambiamenti normativi e a tutte le evoluzioni necessarie per l'adempimento delle linee di indirizzo e disposizioni regionali e nazionali in materia.

Si precisa che gli oneri relativi alle manutenzioni correttiva ed adeguativa sono compresi nel canone oggetto del presente capitolato.

- *Manutenzione evolutiva*

Il servizio deve prevedere la raccolta delle richieste di evoluzione che non rientrino nelle funzionalità oggetto delle manutenzioni sopra descritte finalizzate ad evolvere le funzionalità del software. Il servizio deve prevedere la fornitura di massimo 600 giornate nel triennio contrattuale, da rendicontarsi a consumo.

A mero titolo indicativo il fabbisogno minimo di giornate/uomo richieste annualmente ammonta a 100 giornate/uomo.

Per garantire la migliore erogazione del servizio, all'appaltatore è consentito di proporre una totale o parziale re-ingegnerizzare o sostituzione delle soluzioni in essere, nel rispetto totale delle funzionalità già in produzione e dei vincoli dell'infrastruttura complessiva del data center della sanità, garantendo comunque la continuità del servizio erogato e il rispetto degli attuali livelli di performance del software: ogni onere aggiuntivo derivante dalla eventuale re-ingegnerizzazione della soluzione deve essere compreso nell'offerta. L'appaltatore a tal fine ha l'opportunità di visionare il software e la documentazione tecnica relativa richiedendo un sopralluogo.

In particolare sono altresì ricompresi in tale servizio:

- manutenzione correttiva ed adeguativa delle componenti di integrazione tra gli applicativi in uso e verso applicazioni terze;
- supporto applicativo alla migrazione a nuove release di prodotto;
- addestramento degli utenti per l'utilizzo degli applicativi.

Tutte le richieste di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva devono essere attivate per mezzo di una richiesta formalizzata sulla piattaforma di help desk (portale).

Devono essere al minimo rispettati i seguenti SLA (Service Level Agreement)/requisiti:

- Per guasti tali da compromettere in toto l'uso da parte degli operatori di una o più funzionalità dei software oggetto del servizio (guasto di tipo 1), il tempo di intervento deve essere minore di 30 minuti e la risoluzione deve avvenire entro massimo un'ora e mezza;
- Per guasti tali da compromettere in parte l'uso da parte degli operatori di una o più funzionalità dei software oggetto del servizio (guasti di tipo 2), il tempo di intervento deve essere minore di 1 giorno lavorativo e la risoluzione deve avvenire entro massimo 3 giorni lavorativi dalla rilevazione del guasto;
- La classificazione del guasto (tipo 1 o tipo 2) deve essere fatta o dagli operatori dell'Help Desk o dai referenti regionali (che hanno comunque sempre la possibilità di rettificare la classificazione in base all'impatto e alla priorità);
- la disponibilità del servizio deve essere del 99,95%; non devono essere considerati nel calcolo i fermi programmati con i referenti regionali ed i fermi imputabili all'indisponibilità di servizi collegati;

- la presa in carico dell'applicativo (cioè il tempo che occorre al fornitore per diventare operativo e poter gestire completamente il servizio oggetto del presente capitolato) ed il collegamento dello stesso con il sistema di controllo e monitoraggio deve avvenire entro due mesi dalla data che verrà indicata nella comunicazione di aggiudicazione; la relazione tecnica deve includere un cronoprogramma congruente con i tempi richiesti;
- Per tutti gli interventi di manutenzione evolutiva e adeguativa, a seguito di richiesta della Stazione Appaltante, entro massimo 10 gg lavorativi, dovrà pervenire da parte dell'appaltatore l'analisi di fattibilità e la stima delle giornate di sviluppo necessarie ad implementare le modifiche. A seguito di accettazione della proposta, le modifiche dovranno essere implementate nei tempi concordati.
- Per tutte le manutenzioni (correttiva, adeguativa, evolutiva) è necessario prevedere un rilascio in ambiente di test e, a seguito di collaudo positivo, concordare il rilascio in ambiente di produzione.

Le risorse umane dedicate devono essere disponibili a lavorare on-site o presso la sede del fornitore sulla base delle richieste della stazione appaltante. In particolare si prevede di svolgere presso la sede del committente le attività di analisi dei requisiti e progettazione funzionale e di architettura. Le attività di sviluppo devono poter essere svolte presso la sede del cliente o presso il fornitore sulla base delle esigenze che si manifesteranno nel corso dell'esecuzione contrattuale.

3 - Assistenza funzionale agli utenti utilizzatori in occasione delle scadenze istituzionali di rendicontazione e del rilascio di nuove funzionalità

In occasione delle scadenze istituzionali di rendicontazione o del rilascio di nuove funzionalità è necessario prevedere un servizio di call-center di secondo livello al fine di gestire le problematiche funzionali legate all'utilizzo del software stesso o relative alle nuove funzionalità introdotte. A titolo informativo si quantificano in n. di 6 le scadenze istituzionali, per un impegno complessivo di circa 90 giornate annue.

4 - Piano di Formazione

L'aggiudicatario deve rendere disponibile un servizio di formazione specifica. Inoltre deve essere messo a disposizione dall'operatore on line e continuamente aggiornato, il Manuale Operativo contenente la sequenza delle operazioni per i più importanti casi d'uso.

Offerta formativa è articolata in:

- Lezioni frontali di carattere generale per un gruppo specifico di utilizzatori per l'avviamento (max 50 persone) e particolari modifiche alle funzionalità (max 3 giornate/anno);
- Lezioni specifiche al bisogno;
- Formazione a distanza;
- Aggiornamento continuo doc on line.

5 - Fornitura hardware e allestimento e migrazione del servizio

Il servizio appaltato dovrà comprendere anche la fornitura da parte dell'appaltatore di uno o più server fisici su cui verranno virtualizzati i server necessari per il corretto funzionamento

dell'infrastruttura applicativa. Alla scadenza dell'appalto, detti server verranno acquisiti gratuitamente dalla Stazione Appaltante, che ne acquisirà la proprietà.

Il server fisico dovrà essere un server "Flex" blade da installare all'interno di un **Lenovo Flex System Enterprise Chassis** e, in particolare, un server **Lenovo Flex System x240 M5** con le seguenti caratteristiche minime:

- n.2 Lenovo Flex System CN4054R 10Gb Virtual Fabric Adapter (feature code: A4K2);
- n.1 Lenovo Flex System CN4054 Virtual Fabric Adapter (SW Upgrade) con abilitazione dei protocolli FCoE e iSCSI (feature code: A1R0);
- n.1 Lenovo SD Media Adapter with 2 Blank SD Media
- n.2 Processori Intel 12C cadauno
- minimo 256GB di Ram espandibile senza sostituzione fino 768GB.

Saranno a carico del Settore Sistema Informatico SSR le attività di installazione e configurazione del server fisico e del sistema di virtualizzazione; saranno a carico dell'appaltatore le licenze dei prodotti installati all'interno del server virtuale (sistemi operativi, applicazioni, ecc) e del sistema di virtualizzazione (Vmware vsphere 6 with operations management enterprise plus e del relativo supporto).

In generale, la sicurezza infrastrutturale di rete sarà garantita dal nodo regionale della sanità.

Il dimensionamento dell'hardware dovrà tenere conto del fabbisogno dell'ambiente di produzione nonché dell'ambiente di pre-produzione (test), necessari per la corretta gestione del ciclo di vita dello sviluppo del software. Per quanto concerne l'ambiente di sviluppo, questo sarà a totale carico dell'appaltatore.

Per tutto il periodo contrattuale dovrà essere assicurato altresì un servizio di *Garanzia ed Assistenza on site* per tutte le componenti hardware, con intervento Onsite Repair 24x7 con risposta a 4 ore.