ORIGINALE

REGIONE CALABRIA

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

CROTONE

DETERMINA N° 961 / DIPARTIMENTO AREA AMMINISTRATIVA/Ufficio A.B. e S.

Oggetto: Indizione procedura negoziata per la fornitura di un' applicazione e servizi web per la gestione completa delle attività del Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Ticket.
C.I.G. : 3262597C34

In data 14 SET. 2011, nella Sede del Dipartimento Area Amministrativa/Ufficio A.B. e S., sita in Crotone c/o Centro Direzionale "Il Granaio" di Via M. Nicoletta;
Su conforme proposta del Responsabile del procedimento designato nonché della espressa dichiarazione di regolarità e legittimità dell'atto resa dal Dirigente Responsabile del competente Ufficio;
Acquisito il parere di regolarità contabile;

IL RESPONSABILE UFFICIO
ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

PRESO ATTO della nota prot. n. 15054 del 27.04.2010 del Direttore Generale, con la quale ha autorizzato i Direttori delle Unità Operative del Dipartimento Area Amministrativa ad assumere gli atti di determina che riguardino la gestione della propria Unità Operativa;
PREMESSO che con nota Prot. n. 18026 del 24.06.2011 il Commissario Straordinario ha comunicato all'Autorità Regionale Stazione Unica Appaltante – Sezione Tecnica – la necessità di questa Azienda di realizzare una suite on-line, dedicata al governo dei processi amministrativi e di cura dell'ASP, finalizzata a migliorare il dialogo con il cittadino e la continuità assistenziale;
CHE l'Autorità Regionale Stazione Unica Appaltante, con nota prot. n. 2676/SUA/ST 1110 del 04.07.2011 ha autorizzato questa ASP ad espletare direttamente la suddetta procedura;
TENUTO CONTO che per l'entità complessiva della spesa per la fornitura di una applicazione, servizi Web ed assistenza e manutenzione per anni tre, presumibile in Euro 45.000,00, si possa espletare una procedura negoziata ai sensi dell'art. 125, comma 11 del D.Lgs. n. 163/06 e s.i.m., invitando le seguenti ditte che operano nel settore:
1- MIDIA Soc. Coop. – Lamezia Terme (CZ); 2- TRIG S.r.l. – Lamezia Terme (CZ); 3 – KROMIX Soc. Coop. – Crotone (KR); 4 – MICRON s.a.s. – Crotone (KR); 5 – INFOLABS – Isola Capo Rizzuto (KR); 6 – INTEC – Crotone;
VISTE le leggi in materia;

DETERMINA

Per quanto in premessa specificato e descritto, che qui si intende integralmente ripetuto e confermato:

1. INDIRE procedura negoziata per la fornitura di un'applicazione e servizi web per la gestione completa delle attività del Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Ticket da espletarsi ai sensi dell'art. 125, comma 11 del D.lgs. n. 163/06 e s.i.m.;
2. APPROVARE la lettera d'invito con l'unito Capitolato Tecnico, che allegati alla presente ne formano parte integrante;
3. INVITARE le seguenti ditte: 1- MIDIA Soc. Coop. – Lamezia Terme (CZ); 2- TRIG S.r.l. – Lamezia Terme (CZ); 3 – KROMIX Soc. Coop. – Crotone (KR); 4 – MICRON s.a.s. – Crotone (KR); 5 – INFOLABS – Isola Capo Rizzuto (KR); 6 – INTEC – Crotone;
4. NOMINARE responsabile del procedimento la Dott.ssa Paola Grandinetti ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. 163/06;

Il Responsabile del Procedimento
Dott.ssa Paola Grandinetti

Il Responsabile Ufficio Acquisizione Beni e Servizi
Dott. Pietro Ingarozza

==========

UFFICIO AFFARI GENERALI
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente determina è pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio dell'Azienda il 14 SET. 2011 con protocollo della U.O. Segreteria Generale n. 1761 e ivi rimarrà per un periodo di dieci giorni.

Il Responsabile del Procedimento
Valter Cosentino

Il Direttore dell'Ufficio AAGG
Sig. Giorgio Vincenzo Floccari

ASP
AZIENDA SANITARIA
PROVINCIALE DI CROTONE
MagnaGrecia

UFFICIO ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI
TEL. 0962-924991 – Telefax 0962-924992

Prot. N._____/

RACCOMANDATA A.R.

Spett.le Ditta

_____

_____

_____

Oggetto: Procedura negoziata per la fornitura di un'applicazione e servizi web per la gestione completa delle attività del Centro Unico Prenotazione (CUP) e Ticket.
C.I.G. n. 3262597C34

Questa Azienda deve acquisire un'applicazione e servizi web per la gestione completa delle attività del Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Ticket così come riportate nel Capitolato Tecnico allegato, che della presente forma parte integrante.
Ove Codesta ditta intenda concorrere, unitamente all'offerta in busta chiusa e sigillata con ceralacca e controfirmata sui lembi di chiusura, in un ulteriore plico dovrà far pervenire quanto segue:

1- Certificato Camerale provvisto della dicitura " Nulla osta ai fini dell'art. 10 della Legge 31 gennaio 1965, n. 575 e successive modificazioni", di data non anteriore a sei mesi;
2- Dichiarazione del termine massimo di consegna dell'applicazione non superiore a trenta giorni;
3- Fotocopia della presente lettera d'invito e del Capitolato Tecnico sottoscritti per accettazione dal Titolare o Legale Rappresentante della ditta;
4- Deposito cauzionale di Euro 900,00 pari al 2% del valore complessivo massimo dell'offerta;
5- Offerta Tecnica redatta secondo le richieste del Capitolato Tecnico nella quale deve essere dettagliatamente descritta la qualità di quanto proposto, tenuto conto dei punteggi da assegnare per singola voce d-e-f-g dell'art. 6 del Capitolato Tecnico.

La mancanza di uno dei documenti richiesti comporterà l'inappellabile esclusione dalla gara.
Il plico contenente l'offerta tecnica con la documentazione richiesta, dovranno essere inseriti in un terzo plico, sigillato con ceralacca e controfirmato sui lembi di chiusura dal titolare o legale rappresentante della ditta e dovrà recare il nominativo ed indirizzo del mittente. Detto plico recante all'esterno, ben visibile, la seguente dicitura " Ufficio A.B. e S. – OFFERTA APPLICAZIONE E SERVIZI WEB GESTIONE CUP E TICKET", dovrà pervenire entro le ore 12,00 del giorno_____ ed essere indirizzato all'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone e recapitato all'Ufficio Protocollo Generale, presso il Centro Direzionale "IL GRANAIO" – Via M. Nicoletta, scala B, piano 3° - porta "A" – 88900 Crotone.
L'accesso al pubblico presso il suddetto Ufficio è consentito dalle ore 11,00 alle ore 12,30 dei giorni feriali escluso il sabato.
Si precisa che il contratto non potrà essere in alcun modo ceduto ad altra ditta.
E', inoltre, vietato il subappalto.

FORMULAZIONE DELL'OFFERTA

Nell'offerta la ditta partecipante dovrà precisare quanto segue:

a. **Prezzo dell'applicazione WEB;**
b. **Prezzo dei servizi WEB per 36 mesi;**
c. **Prezzo del servizio di assistenza e manutenzione per il secondo e terzo anno, fermo restando che per il primo anno detto servizio deve essere garantito a titolo gratuito.**

AGGIUDICAZIONE ED ESECUZIONE DELLA FORNITURA

L'aggiudicazione della fornitura avverrà ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. n. 163/06 e s.i.m. , in favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti parametri:

PREZZO-MASSIMO PUNTI 40 – così suddivisi
a) Prezzo dell'applicazione web.....max 20 punti
b) Prezzo dei servizi web.....max 10 punti
c) Prezzo del servizio assistenza e manutenzione.....max 10 punti

QUALITA'-MASSIMO PUNTI 60 - così suddivisi
d) Qualità tecnica, funzionale e grafica dell'applicazione....max 30 punti
e) Qualità tecnica dei servizi web.....max 10 punti
f) Qualità del piano di formazione.....max 10 punti
g) Servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento max 10 punti

La fornitura sarà aggiudicata alla ditta che avrà conseguito il maggior punteggio complessivo, risultante dalla sommatoria dei punteggi ottenuti alle voci di cui alle lettere a-b-c-d-e-f-g.
L'ASP si riserva la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta conveniente.
La ditta aggiudicataria dovrà provvedere, entro dieci giorni dalla richiesta dell'ASP, alla costituzione di un deposito cauzionale a garanzia della fornitura, per un importo pari al 10% (dieci percento) del valore complessivo aggiudicato.
Il deposito cauzionale definitivo potrà essere costituito in uno dei seguenti modi:
1)- Assegno circolare NON TRASFERIBILE intestato all'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone;
2)- Fidejussione Bancaria;
3)- Polizza fidejussoria rilasciata dalle Compagnie all'uopo autorizzate.
Il predetto deposito cauzionale verrà restituito alla conclusione del rapporto contrattuale.
La fattura della fornitura dovrà pervenire dopo il definitivo collaudo.
Il pagamento avverrà entro novanta giorni dalla data di ricezione al Protocollo Generale dell'ASP dopo i riscontri del Competente Ufficio.
Il pagamento dei canoni trimestrali anticipati per il servizio web e quelli per l'assistenza e manutenzione per il II e III anno successivo alla fornitura, avverrà entro novanta giorni dalla ricezione delle fatture al Protocollo Generale dell'ASP.
In caso di controversia, il Foro di Crotone è l'unico competente per territorio.
Per eventuali, ulteriori informazioni gli interessati potranno rivolgersi all'Ufficio Acquisizione Beni e Servizi, tutti i giorni feriali, sabato escluso, dalle ore 11,00 alle ore 13,00.

Distinti saluti.

Il Responsabile Ufficio Acquisizione B. e S.
Dott. Pietro INGAROZZA

1. Oggetto della richiesta

La presente richiesta riguarda la fornitura di un'applicazione e servizi web per la gestione completa delle attività del Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Ticket, come di seguito riportate:

1.1 Caratteristiche tecniche e funzionali dell'applicazione

L'applicazione web, dovrà prevedere le seguenti funzionalità minime e comunque quanto previsto dalla normativa vigente:

- Centro Unico di Prenotazione;
- Gestione liste d'attesa;
- Accettazione prestazioni ambulatoriali;
- Cassa Ticket;
- Gestione flussi,
- Rendicontazioni regionali;
- Anagrafica centralizzata ed unico Repository Clinico degli utenti capace di aggregare i diversi eventi clinici ed amministrativi.

Dovranno essere previsti meccanismi volti ad assicurare la continuità dei servizi:

- configurazione del software di base e di database, backup dei dati;
- apertura del prodotto alle moderne tecnologie web, per la gestione delle prenotazioni di pagamento degli esami/prestazioni via web;
- produzione di report statistici e di consuntivazione sia a livello sanitario sia a livello amministrativo;
- uso di un Database relazionale (Mysql) progettato in modo che ogni informazione sia registrata in chiaro, per un utilizzo illimitato e personalizzato dei dati archiviati per ricerche ed estrazioni;
- gestione delle password di accesso e delle abilitazioni.

1.2 Caratteristiche tecniche dei servizi web

Il servizio hosting dovrà essere fornito garantendo i seguenti requisiti minimi:

- server con processore di ultima generazione, adeguata memoria ram, sistema storage e di alimentazione ridondante;
- servizio Web http/Https;
- servizio di firewall, antivirus, antispam;
- banda minima garantita 10 Mbps garantita al 99% ;
- garanzia di continuità del servizio al 99%;
- backup dei dati giornaliero;
- connettività ridondante;
- assistenza sistemistica.

1.3 Piano di formazione

Le ditte concorrenti dovranno formulare un piano di formazione degli operatori ed utilizzatori opportunamente articolato in funzione delle caratteristiche degli applicativi proposti. Le ditte concorrenti dovranno proporre un piano di formazione che preveda una prima fase di formazione per i referenti dei Servizi CUP e Ticket da svolgersi in modo centralizzato presso una sede designata dall' Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone all'avvio delle attività, ed una seconda fase più specifica da svolgersi presso ciascun servizio o unità operativa dell' Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone.

Il piano di formazione proposto dovrà prevedere almeno 10 giornate di attività dedicate alla formazione degli operatori e svolte da parte di specialisti della ditta fornitrice dell'applicazione. Inoltre dovrà essere prevista una attività di supporto degli operatori durante le fasi di avviamento ed a regime dell'applicazione web fornito, con la presenza on-site di specialisti della ditta fornitrice.

1.4 Servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento dell'applicazione

Le ditte concorrenti dovranno, in base a quanto affermato dal Art. 39 del D.P.C.M 6 Agosto 1997 n.452, descrivere, nella formulazione della loro proposta tecnica, con quali metodologie e tecnologie intendono erogare il servizio di assistenza e manutenzione connesso al corretto funzionamento del prodotto. In tale descrizione dovranno essere chiariti i livelli di servizio garantiti e descritta la organizzazione esistente a supporto di tali servizi.

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere erogato per 36 mesi dalla data di collaudo con esito positivo di cui i primi 12 mesi in maniera gratuita. Le modalità di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione dell'applicazione web dovranno essere garantiti nelle modalità di seguito riportate:

- on-line;
- on-site;
- in teleassistenza.

1.5 Integrazione dell'applicativo

L'applicazione dovrà integrarsi con i diversi applicativi gestionali utilizzati presso i vari servizi e unità operative dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone.

2. Scopo della fornitura

Scopo della fornitura è assicurare il regolare funzionamento e la gestione completa delle attività del Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Ticket e delle prestazioni specialistiche e diagnostiche per pazienti esterni ambulatoriali, tale da intendersi come generale proposta dell'offerta e l'accoglimento della domanda delle prestazioni specialistiche, diagnostiche e strumentali dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone.

3. Caratteristiche tecniche dell'applicazione

3.1 Piattaforma tecnologica

Il sistema software operante su una piattaforma web-oriented dovrà consentire la gestione delle prenotazioni erogate sull'intero territorio provinciale e non; rendere disponibili funzionalità per la gestione dell'assistito al fine della sua identificazione nelle varie casistiche possibili, e potenzialmente, potrà essere accessibile mediante diversi canali di prenotazione:

- Sportelli gestiti dal personale incaricato dall'Azienda Sanitaria;
- Call Center telefonico;
- MMG e pediatri di libera scelta;
- Ufficio Relazioni con il pubblico URP;
- Sportelli polifunzionali non gestiti da operatori specializzati;
- Sistemi di prenotazione di reparti Ospedalieri;
- Accesso via internet.

3.2 Gestione dei contenuti

La gestione dei contenuti all'interno dell'applicativo web dovrà essere di tipo "**collaborativo**" e dovrà seguire il paradigma del "**digital content**" ovvero sia una serie di processi e tecnologie a supporto del ciclo di vita evolutivo dell'informazione digitale. Il processo di aggiornamento dovrà essere basato ruoli e privilegi.

3.3 Accessibilità

L'applicativo web dovrà introdurre soluzioni grafiche ed editoriali per un'agevole interazione anche da parte delle persone disagiate (es. disabili, anziani), andando a costituire un esempio di design for-all nei portali Internet.

L'applicativo web dovrà rispettare gli standard internazionali XHTML1.1 strict e CSS superando la valutazione dei validatori automatici dell'organizzazione di standardizzazione internazionale W3C, inoltre dovrà essere conforme ai 22 requisiti tecnici da rispettare nella realizzazione dei siti WEB previsti dal "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4" (Legge Stanca) emanato col Dpr n.75 del 1 marzo 2005.

3.4 Integrazione

La proposta dovrà contemplare l'integrazione dell'applicativo web, lato fornitore, con i diversi applicativi gestionali delle varie Unità Operative. L'applicativo web, dovrà possedere soluzioni tecniche operative che consentano l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, previsto dal D.lg. n.42 del 28 febbraio 2005, con eventuali sistemi applicativi gestionali già operanti in alcune Unità Operative dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone, e finalizzarli al miglioramento del dialogo con il cittadino e la continuità assistenziale.

La capacita di interoperabilità tra l'applicativo offerto e le gli applicativi delle varie Unità Operative rappresenterà parte basilare per il corretto orientamento finalizzato al raggiungimento del governo dei processi amministrativi e di cura.

3.5 Sicurezza dati

La presenza nel data base di dati personali sia comuni che sensibili, rende necessario che il software sia conforme a quanto previsto nel DLGS 30 giugno 2003 n. 196, in particolare dovrà essere presente:

- una funzione centralizzata per la definizione di diversi profili utente, integrata con l'assegnazione di password personalizzate per singolo utente;
- la possibilità di gestione delle autorizzazioni su più livelli, per dare la possibilità al Gestore del Sistema o al "Super User" di definire i livelli di autorizzazione di ciascun utente;
- il tracciamento dei passi fondamentali del processo anatomo-patologico; tale tracciamento dovrà essere mantenuto attivo con modalità permanente;
- l'impossibilità d'utilizzo dello stesso codice identificativo personale per accedere contemporaneamente alla procedura da più postazioni.

4. Modalità della fornitura

La ditta aggiudicatrice dovrà effettuare la consegna dell'applicazione web e dei servizi entro e non oltre trenta giorni dalla data di stipulazione del contratto, mentre la messa in funzione ed il collaudo entro e non oltre sessanta giorni dalla data di consegna.

5. Installazione e garanzia

La ditta aggiudicatrice dovrà indicare nell'offerta tecnica come intende provvedere l'installazione e configurazione dell'applicazione web.
Dopo il completamento degli interventi sistemistici e specialistici, le prove di collaudo dovranno aver luogo presso i servizi le Unità Operative destinatarie, alla presenza della "Commissione di Collaudo" che sarà appositamente nominata.
Il collaudo dovrà effettuarsi in contraddittorio tra l'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone e la ditta aggiudicataria, con la sottoscrizione di appositi verbali.

6. Aggiudicazione della fornitura

La gara verrà aggiudicata ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006 e successive modifiche, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
Le offerte tecniche ed economiche verranno valutate separatamente ed a ciascuna verrà assegnato un un punteggio in base ai seguenti parametri:

Criteri	Valutazione
Prezzo max punti 40 così suddivisi	
a) Prezzo dell'applicazione web	max 20 punti
b) Prezzo dei servizi web	max 10 punti
c) Prezzo del servizio assistenza e manutenzione	max 10 punti
Qualità max punti 60 così suddivisi	
d) Qualità tecnica, funzionale e grafica dell'applicazione	max 30 punti
e) Qualità tecnica dei servizi web	max 10 punti
f) Qualità del piano di formazione	max 10 punti
g) Servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento	max 10 punti

La fornitura sarà aggiudicata alla ditta che avrà conseguito il maggior punteggio complessivo, risultante dalla sommatoria dei punteggi ottenuti alle voci di cui lettere a-b-c-d-e-f-g.