

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma "web oriented integrata"

Capitolato Tecnico

1. Oggetto della richiesta

La presente richiesta riguarda la fornitura di una **piattaforma "web oriented integrata"** che consenta la piena e corretta integrazione tra gli ambienti verticali dell'organizzazione aziendale: comunicazione istituzionale, presentazione e fruizione dei servizi aziendali, gestione albo pretorio on-line, gestione servizio Ticket, sistema di pianificazione delle risorse umane d'impresa ERP "Enterprise Resource Planning, grazie alla completezza di funzionalità disponibili per tutte le aree ed i servizi di competenza dell'Azienda Sanitaria Provinciale. Realizzata in aderenza alle specifiche esigenze della Pubblica Amministrazione e con architettura client-server.

I vari moduli applicativi che comporranno la piattaforma, dovranno essere suddivisi per aree di settore intercomunicanti ma non vincolanti; questo al fine di pianificare e coordinare le attività separatamente o congiuntamente a seconda delle esigenze dei vari uffici coinvolti.

Le principali aree da gestire saranno le seguenti:

1.2 Portale Web

Caratteristiche tecniche e funzionali dell'applicazione del portale web, inerente la gestione della comunicazione istituzionale e la fruizione dei servizi aziendali

La presente richiesta riguarda la fornitura di un'applicazione per il governo dei servizi e delle attività necessarie per la gestione del nuovo portale web e più precisamente: la fornitura, l'installazione, la configurazione, la messa in funzionamento del portale e dei relativi servizi on-line di un sito dinamico, con database My SQL e sviluppato su piattaforma con tecnologia CMS, per la gestione completa delle attività istituzionali dell'ente, come di seguito riportate:

- Utilizzo di un sistema CMS (Content Management System), concepito per la gestione dei contenuti multimediali, il più possibile flessibile nel rispetto delle norme di accessibilità del sito, che consenta una costruzione a directory, pagine e contenuti multiutenza e di facile gestione;
- una possibile gestione contenuti multilingua;
- definizione e la realizzazione del layout grafico con struttura a template suggerita dall'ente e conforme all'attuale normativa di riferimento;
- definizione e la realizzazione della struttura di fruizione della home-page e delle altre pagine web statiche e dinamiche ad essa collegate in tutte le sezioni e voci indicate, compreso il percorso di consultazione e l'organizzazione dei livelli con contenuti di vario tipo (es. testi, ipertesti, immagini statiche, filmati e materiale audio);
- la creazione di un database che preveda l'implementazione delle funzionalità di gestione delle sezioni e dei contenuti informativi;
- superamento del requisito di accessibilità ai sensi dell'art. 8 del DPR 1 marzo 2005, n. 75 rilasciato dal CNIPA;
- un servizio di avviamento operativo e di assistenza per gli operatori addetti all'inserimento dei dati (amministratore del portale e responsabili dei contenuti informativi)

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma "web oriented integrata"

Capitolato Tecnico

Le pagine dovranno avere le seguenti caratteristiche e contenuti:

- Home page modulare in grado di integrare sezioni diverse tra di loro secondo le indicazioni fornite e la struttura grafica allegata (indici di documenti, plessi, categorie, utenti, link, sezioni HTML, template grafici diversificabili ecc.) con una suddivisione grafica possibilmente "del tipo" a pieno schermo con testata, menù orizzontale, tre colonne a menù diversificabili suddivisi in più sezioni/regioni, barra dati front end, ecc.;
- Template (schema modello) per la presentazione delle pagine associabili alle diverse parti e sezioni di documenti in base ad informazioni di contesto;
- Armonizzazione grafica dei template di presentazione per assicurare la coerenza grafica tra tutte le sezioni del portale; Indici e menù di navigazione di tipo orizzontali e verticali espandibili a più livelli gerarchici;
- Possibilità di presentare informazioni da fonti esterne (Web Service Xml, Feed RSS, ecc.) in coerenza con la veste grafica del portale;
- Possibile impostazione di una sezione di aiuto all'utente per facilitare la consultazione del portale;
- Organizzazione dei documenti e delle classi tramite una struttura "ad albero" (mappa del sito), accessibile a vari livelli di dettaglio, aggiornata automaticamente dal sistema e presente come link possibilmente nel front end.

In particolare:

- l'amministrazione del portale deve poter avvenire attraverso un'interfaccia web intuitiva e di semplice utilizzo che preveda una gestione multiutente a più profili per gli operatori istituzionalmente incaricati della gestione voci indice delle categorie/menù site nelle diverse sezioni/pagine della home, della creazione dei contenuti delle pagine/articoli presenti nelle diverse parti (amministratore referente, editore di contenuti personale di segreteria, dirigenza, ecc.);
- garantire la trasparenza e la partecipazione attiva del cittadino attraverso la creazione dell'Albo Pretorio on-line per la comunicazione pubblica, la visibilità di bandi e gare, la pubblicazione di programmi e bilanci, di dati relativi a incarichi e procedimenti, ecc.;
- il portale deve essere corredato di un sistema di gestione dei contenuti (CMS) di semplice utilizzo, che consenta l'inserimento e la formattazione di testi, l'inserimento di immagini, tabelle, slide show, audio e video, collegamenti a sezioni interne a pagine esterne al sito, collegamenti a file, link, inserimento allegati, la definizione di inserimento degli stessi nelle diverse sezioni/pagine/reparti e la scelta di eventuali destinatari;
- inoltre, il CMS deve comprendere e rendere disponibili all'uso moduli quali news, area download di sezione, l'area contatti, la localizzazione mappa di istituto/plessi, il calendario per la programmazione degli impegni, l'accesso a zona riservata, l'area conteggio e il monitoraggio accesso utenti e contenuti;
- l'accesso alla pagina istituzionale di presentazione dell'istituto prevede una grafica con testata comprensiva di immagine di presentazione dell'Azienda Sanitaria Provinciale;
- l'inserimento del sito nei principali motori di ricerca e l'inserimento di indici di reperibilità Meta Tag secondo lo standard Dublin Core;
- la piattaforma deve prevedere la possibilità di registrazione per gli utenti interessati e dovrà consentire l'invio di e-mail informative;
- la pubblicazione dei contenuti in modo che siano fruibili anche da utenti che utilizzano telefoni cellulari e/o palmari di ultima generazione;

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma “web oriented integrata”

Capitolato Tecnico

- la definizione e l'implementazione della Home (possibilmente a schermo intero) con 3 colonne e spazi divisi in aree/sezioni specifici del tipo: testata con logo istituzionale, immagine o slide show, Menù orizzontale con la pagina dinamiche (tutte con voci menù a tendina). Nella parte più grande centrale si prevede l'inserimento dei documenti di ultima pubblicazione (news) e di una possibile slide show di immagini. Nella colonna di sinistra si configura la ripartizione di diverse sezioni a loro volta suddivise in più voci, con menù visibili e implementabili, denominate, dall'alto, sezioni URL-Ufficio Relazioni con il Pubblico, Trasparenza, Valutazione e Merito, Albo Pretorio, Albo Sindacale, Area Riservata, Aerea Dipendenti.
Il front end di fine pagina dovrebbe contenere link di collegamento documenti Note Legali, legge Privacy, Accessibilità, dati visite, mappa sito.
- la piattaforma deve essere comprensiva di strumenti di monitoraggio ed analisi del traffico generato sul Portale;
- il portale dovrà essere conforme alla vigente Legge sull'accessibilità dei siti web (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e s.m.i.) e sull'usabilità; deve garantire il supporto ai browser più diffusi;
- deve offrire una modalità di ricerca.

Nella realizzazione una particolare attenzione deve essere prestata ai servizi relativi come:

la gestione del layout grafico, il controllo degli accessi e dei permessi con il profilo degli addetti alla creazione e alla modifica dei contenuti, i servizi di gestione dei contenuti (interfaccia grafico, editor di testo, gestione immagini, video, audio, link e allegati), i servizi di comunicazione, i servizi interattivi nella relazione con gli utenti, il monitoraggio degli utenti con statistiche di accesso utenti (ad esempio i visitatori unici, le sessioni utente, le pagine viste), il monitoraggio dei contenuti, la gestione download.

Il sito deve rispondere ai seguenti criteri di usabilità con un sistema di informazioni e comandi necessari per l'esecuzione sempre disponibili e percettibili, facili da capire e da usare, di rapido apprendimento che consentano una scelta immediata delle azioni per il raggiungimento dell'obiettivo voluto; simboli, messaggi e azioni devono avere lo stesso significato in tutto il portale. Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transizioni e dati affidabili, gestiti con un adeguato livello di sicurezza. Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori e deve possedere, sotto l'aspetto formale, le caratteristiche idonee a favorire e mantenere l'interesse del visitatore.

1.3 Centro Ticket

Caratteristiche tecniche e funzionali dell'applicazione web oriented, per la gestione completa delle attività del Centro Ticket, come di seguito riportate:

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone, a prosecuzione delle sue specifiche esigenze aziendali, ha inteso sviluppare al suo interno, un modello “proto tipizzato” parziale del sistema **Ticket**, che intende avviare ad ingegnerizzazione.

L'analisi e il prototipo sviluppati hanno consentito di simulare ed eseguire alcune funzioni del sistema finale, al fine di valutarne le caratteristiche potenziali (in particolare, la sua usabilità).

L'obiettivo di tale procedura ha inoltre consentito la definizione di un'idea di progetto basata su piattaforma web oriented che offra un valido supporto al processo di riorganizzazione, dei pagamenti del ticket e contestualmente all'abbattimento delle file agli sportelli.

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma "web oriented integrata"

Capitolato Tecnico

Scopo dell'ingegnerizzazione

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

- Accettazione prestazioni ambulatoriali;
- Cassa Ticket;
- Gestione flussi,
- Rendicontazioni regionali;
- Anagrafica centralizzata ed unico Repository degli utenti capace di aggregare i diversi eventi 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;
- produzione di report statistici e di consuntivazione sia a livello sanitario sia a livello amministrativo;
- uso di un Database relazionale (Mysql) che sia 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.

Caratteristiche tecniche dell'applicazione:

Il sistema software operante su una piattaforma web-oriented dovrà consentire il pagamento 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;
- Sportelli polifunzionali non gestiti da operatori specializzati;
- Accesso via internet.

Gestione dei contenuti

La gestione dei contenuti all'interno della piattaforma 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 su ruoli e privilegi.

Accessibilità

La piattaforma 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.

La piattaforma web dovrà rispettare gli standard internazionali XHTML1.1 strict e CSS superando la valutazione dei validatori automatici dell'organizzazione di standardizzazione internazionale W3C, inoltre deve 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.

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma "web oriented integrata"

Capitolato Tecnico

Integrazione

La proposta dovrà contemplare l'integrazione della piattaforma web, lato fornitore, con i diversi applicativi gestionali delle varie U. O. La piattaforma 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 U.O. dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone, e finalizzarli al miglioramento del dialogo con il cittadino e la continuità assistenziale.

La capacità di interoperabilità tra la piattaforma offerta e le gli applicativi delle varie U.O. rappresenterà parte basilare per il corretto orientamento finalizzato al raggiungimento del governo dei processi amministrativi.

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;
- l'impossibilità d'utilizzo dello stesso codice identificativo personale per accedere contemporaneamente alla procedura da più postazioni.

Disponibilità del codice

L'azienda fornitrice dovrà garantire la disponibilità in chiaro del "codice sorgente" e la sua interoperabilità al personale preposto dell'Azienda Sanitaria

1.4 Gestione delle Attività di Pianificazione delle Risorse d'Impresa "Erp"

Caratteristiche tecniche e funzionali dell'applicazione web oriented, per la gestione completa delle attività di pianificazione delle risorse d'impresa ERP "Enterprise Resource Planning", come di seguito riportate:

La gestione dell'Area Dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale dovrà rappresentare l'ambiente di raccordo tra il personale dipendente e l'ente amministrativo; essa difatti diverrà il punto di raccolta, di un sistema di comunicazione telematica tra l'amministrazione e il personale tutto.

Lo strumento dovrà consentire l'amministrazione dei dati del personale e assicurare tutta una serie di servizi e comunicazioni di carattere generale e *ad personam*, compreso il supporto per la formazione on-line.

Quest'area, strutturata con pagine dinamiche, dovrà essere organizzata secondo criteri di rilevanza e privilegi Istituzionali, in base al mutamento dell'assetto organizzativo.

In quest'area dovranno essere pubblicate: informazioni generali riguardanti tutto il personale, comunicazioni personali riservate ai dipendenti, modulistica con indicazioni su eventuali procedimenti amministrativi e tutta una serie di servizi on-line. Tra cui la gestione dei cedolini paga, CUD annuali e la **Divisione Formazione del Personale**, con la relativa condivisione di specifiche piattaforme E-learning per le procedure FAD. Il sistema dovrà consentire l'archiviazione temporale per singolo dipendente, sia dei propri cedolini paga che dei relativi CUD, che dovranno a loro volta essere visualizzati e scaricati in maniera riservata.

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma "web oriented integrata"

Capitolato Tecnico

La **Divisione Formazione del Personale** nella parte della gestione risorse didattiche e formative costituirà un'importante contenitore per la presentazione delle proposte formative dell'azienda Sanitaria e sarà implementata dal personale del settore Formazione.

Lo strumento dovrà prevedere un sistema ben definito di livelli di accesso alle informazioni:

- la gestione del profilo e dei permessi degli operatori addetti all'inserimento dati con la definizione di opportuni livelli di privilegio;
- la gestione degli utenti in area riservata con la predisposizione di diversi livelli di registrazione e di accesso, corrispondenti a un livello login 1 con nome utente, password e posta elettronica e un possibile livello login 2 in cui il richiedente potrà modificare l'identificativo utente e password al fine di poter accedere ad alcuni servizi più evoluti previa autorizzazione dell'amministrazione.

Gli utenti abilitati all'accesso alla parte pubblica non devono poter avere in alcun modo visibilità sulle aree riservate. Viceversa, gli utenti abilitati per la parte riservata devono avere visibilità su tutto il sistema, tranne per quelle parti riservate all'amministratore di sistema.

1.5 Facilità di distribuzione e aggiornamento

La filosofia del nuovo sistema integrato dovrà implicare una fortissima semplificazione delle attività di distribuzione ed aggiornamento dei software: infatti tali incombenze sono limitate al solo aggiornamento sul server mentre i client, collegandosi via web browser, non richiederanno alcuna attività.

1.6 Sicurezza dei protocolli di trasferimento dati

Per quel che concerne la sicurezza, dovrà essere possibile dotare tutte le risorse web di forma interattiva, di un canale protetto (HTTPS). La soluzione dovrà consentire anche l'impiego del sistema di accesso di tipo Single Sign-On. Il software dovrà permettere l'Identificazione degli utenti con meccanismi di tipo "Debole" (login e password) e di tipo "Forte" (identificazione con certificati digitali).

1.7 Piano di formazione

Le ditte concorrenti dovranno garantire e formulare un piano di formazione di almeno n. 30 ore teorico-funzionali e n. 30 ore tecnico-pratiche. Tale formazione andrà espletata per i referenti dei Servizi Ticket in modo centralizzato presso una sede designata dall'ASP e presso ciascun servizio o unità operativa dell'azienda sanitaria.

Il piano proposto dovrà prevedere inoltre, almeno 20 giornate di attività dedicate all'affiancamento degli utenti, sull'intero territorio provinciale e svolte da parte di due specialisti dell'applicazione. Inoltre dovrà essere garantita una attività di supporto degli utenti durante le fasi di avviamento, con la presenza on-site di specialisti della ditta fornitrice.

1.8 Servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento dell'applicazione "piattaforma"

Le ditte concorrenti dovranno garantire un servizio di assistenza e manutenzione per un periodo di mesi dodici connesso al corretto funzionamento del prodotto. Tale servizio dovrà essere espletato nelle modalità di on site oppure in teleassistenza.

Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone

Fornitura di una piattaforma "web oriented integrata"

Capitolato Tecnico

2 Scopo della fornitura

Obiettivi e finalità della piattaforma

Obiettivi generali della piattaforma saranno, la promozione dei servizi di interazione diretta, di informazione sull'organizzazione istituzionale, divulgazione telematica dell'offerta Sanitaria Aziendale. La piattaforma dovrà configurarsi come uno strumento che risponda in pieno alle nuove e crescenti funzioni ed esigenze della sanità e dei suoi destinatari, pubblici e privati.

Le sue finalità dovranno mirare:

- alla valorizzazione dell'immagine istituzionale ed alla fruizione dei servizi sanitari aziendali;
- alla creazione di strumenti operativi funzionali ad uso di tutti gli utenti.

Gli obiettivi prefissati punteranno a:

- fornire informazioni e comunicazioni utili per un'interazione costruttiva fra azienda, personale, cittadino utente e amministrazione;
- garantire una facile accessibilità e fruibilità delle risorse in rete garantendo in modo chiaro, trasparente ed efficace la trasmissione di servizi e comunicazioni sanitarie;
- creare una piattaforma interattiva agevole e funzionale dove più componenti dell'Azienda possano interagire tra loro;
- adeguare la struttura del sito alle linee guida ministeriali del DIGITPA;
- garantire la trasparenza e la partecipazione attiva del cittadino attraverso la creazione dell'Albo Pretorio on-line per la comunicazione pubblica, la visibilità di bandi e gare, la pubblicazione di programmi e bilanci, di dati relativi a incarichi e procedimenti;
- far conoscere sul territorio l'offerta delle prestazioni specialistiche e diagnostiche.

Le applicazioni individuate dovranno operare su piattaforme hardware e software già in disponibilità dell'Azienda Sanitaria. La sua natura architeturale, dovrà essere basata su tecnologia web multi-tier, che consenta di attivare sistemi gestionali anche su scala geografica, semplicemente sfruttando reti di comunicazione standard (intranet, extranet, Internet) ed un browser tra quelli più comunemente diffusi nel mondo IT.

3 Modalità della fornitura

La ditta aggiudicatrice dovrà effettuare la consegna della piattaforma web oriented e dei servizi entro e non oltre trenta giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, mentre la messa in funzione ed il collaudo entro e non oltre sessanta giorni lavorativi dalla data di consegna.

4 Installazione e garanzia

A seguito del completamento degli interventi sistemistici e specialistici, le prove di collaudo dovranno aver luogo presso i servizi e le Unità Operative destinatarie.

Il collaudo dovrà effettuarsi in contraddittorio tra l'Azienda Sanitaria Provinciale e la ditta aggiudicataria, con la sottoscrizione di appositi verbali.

5 Aggiudicazione della fornitura

La gara verrà aggiudicata ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. 163/2006 e successive modifiche, a favore dell'offerta più bassa.