



Software gestionale per farmacie e applicativi

Capitolato speciale:
Specifiche Tecniche per l'acquisizione della
fornitura di un sistema gestionale

Capitolato tecnico

Sommario

1. Interfaccia Organizzativa.....	3
2. Premessa.....	3
3. Oggetto della Fornitura	4
4. Requisiti minimi della piattaforma	4
4.1 Caratteristiche generali	4
4.2 Requisiti funzionali della gestione documentale.....	5
4.2.1 Metadati	5
4.2.2 Stati.....	5
4.2.3 Configurazione	5
4.2.4 Profilazione utenti e controllo accessi	5
4.2.5 Interfaccia	5
4.2.6 Ricerche e reportistiche.....	5
4.2.7 Digitalizzazione dei documenti cartacei	5
4.2.8 Stampa ed esportazione	5
4.2.9 Gestione delle deleghe.....	6
4.2.10 Gestione controllo dei workflow.....	6
4.3 Requisiti d'integrazione con il sistema informativo esistente	6
4.3.1 Integrazione con il sistema ERP	6
4.4 Requisiti non funzionali	6
4.4.1 Dimensionamento	6
4.4.2 Manualistica	6
4.4.3 Sicurezza e Privacy.....	6
5. Servizi di personalizzazione	7
6. Formazione.....	7
7. Manutenzione Correttiva.....	8
8. Manutenzione Evolutiva	8
9. Manutenzione Normativa	9
10. Livelli di servizio minimi richiesti e criteri di misura.....	9
11. Tempi e modalità di esecuzione.....	10
12. Collaudo.....	10
13. Parametri e Criteri di Valutazione delle Offerte.....	10
14. Pagamenti	13

1. Interfaccia Organizzativa

Azienda Pluriservizi Macerata S.p.a	
Riferimenti Tecnici	Riccardo Falconi (tel. 07332935270)
Responsabile del Procedimento	Francesco Ceresani (tel. 07332935221)
CIG 7206354771	

2. Premessa

Nell'ottica del continuo miglioramento tecnologico e con l'obiettivo di un sensibile aumento del livello d'informatizzazione aziendale, l'APM S.p.a. si vuole dotare di un software gestionale su licenza oltre ad un insieme di servizi correlati, al fine di automatizzare i propri processi di gestione delle tre farmacie gestite, con l'obiettivo di ottenere i seguenti risultati:

- Gestire gli approvvigionamenti in modo distinto tra acquisti diretti sia al produttore sia tramite transfer order al grossista e tramite distribuzione dei grossisti sulla base delle condizioni contrattuali;
- Gestire formule di approvvigionamento con evidenza delle giacenze presso i distributori, presso le farmacie di APM e attraverso metodiche di asta elettronica o accordi quadro;
- Gestire politiche di magazzino e di efficientamento delle scorte e degli scaduti con analisi di dettaglio per molecola, per grossista, per quantità e per prezzi (di acquisto, di mercato), ovvero attraverso tutte le query che il fornitore del software metterà a disposizione a semplice e gratuita richiesta della scrivente;
- Gestire le vendite e la prima nota attraverso anche il trasferimento di dati al sistema gestionale di APM;
- Gestire il controllo di gestione con analisi di dati, Business Intelligence e report personalizzabili, con gestione di dati anche molto dettagliati con voci per mancanti, per motivazione, per articolo etc.;
- Integrare i processi e la gestione, comprese attività correlate a HACCP;
- Acquisire la totale autonomia nell'implementazione e nella gestione dei processi documentali;
- Implementare le politiche di comunicazione e marketing con conseguente analisi dei dati attraverso il web, la gestione di app sia su piattaforma Android che Apple, la cui qualità sarà oggetto di apprezzamento dell'offerta del concorrente.
- Gestione di metodiche di affiliazione di clienti e monitoraggio di punteggi.
- Gestione di un portale B2C (business to consumer) in modalità integrata al gestionale;
- Permettere attraverso delle apposite APP, l'erogazione di contenuti informativi ed effettuare marketing di prossimità attraverso la definizione di appositi punti informativi, sia esterni che interni al punto vendita, attraverso anche l'ausilio di dispositivi POI (Bluetooth 4.0 Low Energy).
- Gestire in tempi ristretti le eventuali anomalie, non conformità del sistema gestionale e delle sue applicazioni e ripristinare il corretto funzionamento attraverso una adeguata organizzazione dell'Esecutore sia on line sia on site, così da consentire secondo le SLA l'immediato superamento degli errori bloccanti e in tempi maggiori le segnalazioni di non conformità non bloccanti.

L'applicazione di Gestione dovrà essere preferibilmente installata all'interno dell'infrastruttura server APM, qualora APM lo ritenesse necessario, anche successivamente, dovrà poter essere installato anche presso un Data Center esterno indicato da APM. Tale Data Center dovrà essere necessariamente su territorio Italiano e

dimensionato sia in termini di spazio di prestazioni non ch  di velocit  di connessione alle effettive esigenze dell'azienda e di tutte le sue sedi periferiche.

L'affidamento dovr  anche prevedere, la formazione, l'avviamento e la manutenzione ordinaria del software.

I requisiti devono essere garantiti chiavi in mano a completa responsabilit  del fornitore.

3. Oggetto della Fornitura

La fornitura dovr  includere le seguenti prestazioni:

- Canone annuale di abbonamento a banca dati e relativi aggiornamenti per ciascuna farmacia;
- Canone annuale di utilizzo delle licenze d'uso e manutenzione correttiva del software gestionale e degli applicativi, comprensivo del sistema centrale di gestione dei dati e assistenza telefonica;
- Canone annuale per i servizi di back-up. Il software offerte dovr  essere compatibile coi principali software antivirus e comunque a scelta delle esigenze tecniche dell'amministratore di rete incaricato da APM dello stesso tipo.
- Servizio di analisi dei flussi aziendali e reporting, comprese le comunicazioni di legge e di settore.
- Conservazione a Norma in Outsourcing dei documenti relativi agli anni dell'intera durata contrattuale oltre al termine necessario ad APM per procedere all'affidamento del servizio all'eventuale fornitore subentrante. E' obbligo del fornitore garantire l'interoperabilit  dei dati al fine di garantire anche la pi  economica e agevole cessione dei dati al fornitore subentrante alla scadenza contrattuale.
- Importazione dati presenti nell'archivio presente;
- Formazione;
- Manutenzione e Assistenza (le attivit  ricomprese nella manutenzione correttiva, evolutiva, normativa e nei servizi di assistenza sono dettagliate di seguito al presente capitolato;

4. Requisiti minimi della piattaforma

4.1 Caratteristiche generali

L'applicazione di Gestione dovr  essere preferibilmente installata all'interno dell'infrastruttura server APM, qualora APM lo ritenesse necessario, anche successivamente, dovr  poter essere installato anche presso un Data Center esterno indicato da APM. La conservazione elettronica a norma in outsourcing dei documenti fiscali dovr  necessariamente essere residente su Data Center situato su territorio Italiano. Detto data center dovr  essere soggetto alle normative italiane vigenti, in merito a privacy e tutela dei dati.

Dovr  inoltre permettere la gestione unificata dei flussi in un unico ambiente e garantire la totale integrazione con i sistemi gestionali gi  presenti in azienda. E' comunque requisito fondamentale che la piattaforma utilizzi per l'archiviazione dei suoi dati, SQL Server 2008 R2 o versioni successivi, per garantire una completa compatibilit  con il sistema ERP gi  presente in azienda.

La piattaforma dovr  permettere la fruizione dei propri servizi sia in modalit  client-server, web e mobile. Dovr  anche prevedere un Cloud Storage integrato alla piattaforma che garantisca la fruibilit  dei documenti sia in modalit  online che offline. L'applicazione dovr  permettere la progettazione, la creazione e la manutenzione di Workflow interni ad APM, senza necessariamente richiedere l'ausilio di competenze esterne o acquisire altri software o licenze.

4.2 Requisiti funzionali della gestione documentale

4.2.1 Metadati

Dovrà essere possibile associare ad ogni documento o struttura documentale dei metadati. I metadati potranno essere caricati manualmente o associati automaticamente in base a delle informazioni esterne (ad es. provenienti da ERP) o in base a delle regole definite da un workflow.

APM dovrà essere autonoma nel definire la numerosità, il tipo e l'obbligatorietà.

Dovrà essere possibile associare ad ogni documento o struttura documentale uno stato.

4.2.2 Stati

I diversi stati potranno essere caricati manualmente o associati automaticamente in base a delle informazioni esterne (ad es. provenienti da ERP) o in base a delle regole definite da un workflow.

APM dovrà essere autonoma nel definire la numerosità, il tipo e l'obbligatorietà.

4.2.3 Configurazione

La definizione della strutture dei documenti, delle relazioni tra i documenti, dei metadati/stati e di associazione di metadati/stati a fonti esterne (ad es. provenienti da ERP) o a delle regole definite da un workflow dovrà essere eseguita attraverso strumenti di configurazione e parametrizzazione e senza la necessità di scrivere codice.

4.2.4 Profilazione utenti e controllo accessi

L'accesso ai documenti contenuti nel repository dovrà essere controllato da una funzione di autenticazione dell'utente e di profilazione dei diritti di accesso ai documenti da parte di ogni utente/gruppo di utenti.

La piattaforma dovrà includere una funzione di gestione delle utenze, il controllo degli accessi deve permettere la gestione a livello di singolo documento o struttura di documenti a qualsiasi livello della gerarchia della struttura stessa.

4.2.5 Interfaccia

Dovrà essere presente un'interfaccia di tipo user friendly totalmente integrabile e fruibile dai sistemi Windows, web e mobile.

4.2.6 Ricerche e reportistiche

L'interfaccia deve permettere la ricerca di documenti sul repository utilizzando ogni campo dei metadati definiti con la possibilità di aggregare tra loro più ricerche con operatori logici.

L'interfaccia dovrà supportare anche la ricerca full text all'interno dei documenti "nativamente digitali"

Dovranno inoltre essere disponibili dei report statistici di base, definiti con i responsabili di APM.

4.2.7 Digitalizzazione dei documenti cartacei

La piattaforma dovrà gestire in modo integrato la digitalizzazione dei documenti cartacei in modo che possano essere caricati e gestiti.

4.2.8 Stampa ed esportazione

La piattaforma dovrà permettere di stampare ed esportare tutti i documenti, inclusi i documenti codificati per la fatturazione elettronica, l'attività di esportazione e stampa dovrà essere semplice e veloce e sempre rispondente alle previsioni normative di settore.

4.2.9 Gestione delle deleghe

Ogni utente di APM indipendentemente dal tipo di accesso a lui riservato, la piattaforma di workflow dovrà rendere disponibile una funzione di delega in almeno i seguenti casi:

- *Sostituzione temporanea di un utente con un altro;*
- *Affiancamento temporaneo di un utente con un altro;*

Dovrà essere possibile per un operatore dei Sistemi Informativi impostare deleghe per conto di altri utenti.

4.2.10 Gestione controllo dei workflow

La piattaforma dovrà fornire anche strumenti di reportistica ed elaborazione statistica che consentono al management di raccogliere indicatori sull'efficienza dei processi: approvvigionamento, vendite, marketing, conto economico etc.

4.3 Requisiti d'integrazione con il sistema informativo esistente

4.3.1 Integrazione con il sistema ERP

La piattaforma dovrà integrarsi con il sistema ERP in modo da poter scambiare in automatico con ERP tutti i dati necessari durante l'esecuzione dei workflow.

Il sistema ERP utilizzato da APM è basato su MS Sql Server 2008 R2 e completamente implementato su specifiche per APM.

Le modalità di integrazione con l'ERP verranno concordate con il personale interno di APM, eventuali attività lato ERP saranno a carico di APM ed APM si farà carico di gestire i rapporti con il fornitore dell'ERP per le richieste necessarie all'integrazione.

4.4 Requisiti non funzionali

4.4.1 Dimensionamento

La piattaforma software, dovrà essere dimensionata, sia dal punto di vista di spazio che dal punto di vista di performance per poter gestire e mantenere almeno 17 postazioni lavori o maggiori, a semplice richiesta, suddivise in tre sedi di farmacia.

La piattaforma software dovrà anche gestire i dati delle tre farmacie in modo aggregato e in modalità rel-team.

4.4.2 Manualistica

La piattaforma dovrà essere corredata da manuali utente sia per l'utilizzo da parte degli utenti operativi che per gli utenti esperti per le funzioni di progettazione dei workflow e di configurazione/parametrizzazione.

4.4.3 Sicurezza e Privacy

- La piattaforma dovrà essere conforme alla normativa vigente in materia di Sicurezza e Privacy e in particolare alle norme contenute nel codice della privacy, D.lgs 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché al disciplinare tecnico allegato b) del citato provvedimento ed alle disposizioni in materia del Garante della Privacy.
- Dovrà sempre essere garantita la tracciabilità delle informazioni: dovrà essere possibile individuare, per ogni funzione significativa, chi ha inserito/modificato i dati del sistema ed in quale data/ora. Tali informazioni dovranno essere acquisite automaticamente dal sistema ed in modo "trasparente" agli operatori.

- Tutte le attività effettuate dagli utenti amministratori dovranno essere registrate in modo da consentire ad APM di rispettare le disposizioni in materia emanate dal Garante il 27 novembre 2008 (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive modifiche ed integrazioni.
- Il Fornitore sarà designato come Responsabile Esterno del Trattamento dei dati gestiti dal sistema e conseguentemente assoggettato a tutti gli obblighi previsti dalla normativa di riferimento.
- Al termine del contratto oppure in qualsiasi momento dopo esplicita richiesta del titolare, i dati in possesso del Fornitore e di eventuali subfornitori devono essere cancellati, in qualunque forma essi siano detenuti.

5. Servizi di personalizzazione

Le attività saranno svolte in collaborazione con il personale interno di APM.

In particolare il Fornitore sarà responsabile di:

- Installare la soluzione software presso APM, nei tre ambienti sviluppo, test e produzione, secondo i tempi e le modalità concordate con APM stessa.
- Sviluppare e rendere operativi i workflow riguardanti i processi identificati. Sarà incluso lo sviluppo di eventuali nuovi processi e variazioni dei processi identificati sulla base di approfondimenti e miglioramenti dell'analisi disponibile.
- Configurare tutta la piattaforma in base all'analisi che dovrà essere svolta dal fornitore sull'organigramma e sulle strutture organizzative sia interne che periferiche di APM.

6. Formazione

Il fornitore dovrà effettuare l'attività formativa, di affiancamento e di aggiornamento del personale al fine di un corretto ed efficace utilizzo della piattaforma.

La durata minima di formazione non dovrà essere inferiore a 6 giornate da erogarsi nel periodo contrattuale, di cui almeno tre nella fase di go-live.

La formazione dovrà essere erogata a utenti raggruppati senza interrompere le attività di ordinaria apertura delle farmacie che operano coi seguenti orari:

- Via Pace orario: dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 20.00;
- Corso Cavour e Via Bramante orario: dalle 8.30 alle 20.00;

La formazione e l'addestramento degli operatori dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- definire l'obiettivo ed il percorso formativo, i contenuti dei corsi, le propedeuticità, l'organizzazione delle sessioni;
- garantire modalità e tempi che non compromettano la continuità del servizio; predisporre percorsi formativi all'uso degli applicativi differenziati per tipologia di utente (ad es. direttore di farmacia, vice, addetto magazzino, farmacista al banco, addetti area Controlling, addetti area contratti e approvvigionamento);
- garantire che la formazione avvenga:
 - o senza alcun costo aggiuntivo;
 - o presso la sede di APM secondo calendari concordati in base al piano di avvio.
- dovrà essere prevista la formazione di almeno una figura interna ad APM o da essa designata, come utente esperto per la gestione e l'utilizzo avanzato di tutte le procedure della piattaforma.

7. Manutenzione Correttiva

Il Concorrente dovrà quotare separatamente l'importo annuo richiesto per il servizio di manutenzione correttiva dell'applicazione software e di assistenza di secondo livello per la durata di quattro anni a partire dalla data del completamento con esito positivo del collaudo.

Il servizio di manutenzione correttiva includerà:

- La correzione di difetti del prodotto software emersi a seguito di malfunzionamenti rilevati durante l'esercizio o individuati anche autonomamente dal Fornitore;
- Il rilascio di nuove release del prodotto.

8

Tutte le attività relative ad aggiornamenti, modifiche, rilascio di nuove release dovranno essere preventivamente condivise con APM ed opportunamente pianificate e gestite in modo coordinato, al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e blocchi temporanei.

Il servizio di assistenza includerà:

- Il servizio di help desk di secondo livello attivabile attraverso il servizio di help desk APM di primo livello. Il servizio potrà essere richiesto sia a seguito di malfunzionamenti sia per richiesta di attività di supporto all'operatività.
- L'impegno a reinstallare i tre ambienti completi della soluzione proposta (tipicamente con finalità di sviluppo, test e produzione) qualora si verifichi un malfunzionamento di uno degli stessi.
- La garanzia di adattamento dell'applicazione (e di conseguente piena e corretta operatività dell'applicazione) alle nuove versioni disponibili di software di base e di ambiente utilizzati dalla soluzione proposta che saranno rilasciate nel periodo.

La fornitura di manutenzione correttiva e assistenza dovrà comprendere:

- La mano d'opera (illimitata);
- L'assistenza telefonica (illimitata);
- La teleassistenza (illimitata);
- Eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore o di suo consulente di cui vorrà avvalersi.

Il Fornitore dovrà fornire ad APM idonee e chiare istruzioni operative per l'attivazione del servizio.

Gli interventi dovranno potersi effettuare sia in loco che a distanza, anche in teleassistenza.

Il Fornitore s'impegna, nel caso di attivazione del servizio di secondo livello, a dare riscontro ad APM di tutte le fasi di gestione della richiesta di assistenza (presa in carico, risoluzione, chiusura), attraverso un sistema di gestione dei ticket.

Tutti gli interventi di tipo sistemistico conseguenti alle attività sopra indicate dovranno essere preventivamente pianificati e concordati con APM.

La manutenzione correttiva dell'applicazione software e assistenza si applica negli stessi termini anche alle integrazioni realizzate con altri sistemi.

8. Manutenzione Evolutiva

Non essendo identificabili a priori gli interventi evolutivi determinati da necessità non comprese nelle specifiche iniziali di capitolato, la realizzazione di tali attività presuppone la preventiva analisi dei bisogni, la quotazione delle attività, la pianificazione degli interventi, la realizzazione e il collaudo.

Tutte le fasi del processo sopra descritto sono da concordarsi con il responsabile di progetto APM.

Per lo svolgimento di tali attività, l'APM richiede al fornitore di quotare all'interno dell'offerta un "pacchetto" di giornate-uomo, da utilizzarsi "a consumo" ovvero l'utilizzo di giornate o anche mezza giornate di attività per lo sviluppo dei sopra citati interventi.

Il pacchetto di giornate-uomo richiesto è costituito da un totale n. 30 giornate lavorative o anche in 60 mezza giornate lavorative nell'arco di 48 mesi pari a complessivi 3000 FP (function point).

Tali attività saranno remunerate al prezzo fisso di € 6,00 per ciascun FP.

Tali giornate potranno anche essere utilizzate solo in parte da APM; in questo caso APM corrisponderà al Fornitore solo il costo delle giornate/mezza giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

Il prezzo del pacchetto deve comprendere:

- L'attività di analisi e sviluppo degli adeguamenti richiesti con la fornitura delle professionalità necessarie.
- Gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore.
- Lo sviluppo delle modifiche dovrà essere eseguito sulla base di specifiche e di criteri di collaudo concordati con APM.

A seguito del rilascio in produzione, una modifica o nuova funzionalità diventa parte integrante dell'applicazione software.

9. Manutenzione Normativa

La Manutenzione normativa, compresa nel canone, consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: Ministero della Salute, ASUR Regione Marche), effettuato su segnalazione/ richiesta del Cliente.

Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali. Il Fornitore si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti per l'APM, la cui entrata in vigore ricada nel Periodo contrattuale, ad apportare le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i Programmi esistenti alle suddette disposizioni che non prevedano la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti).

Le normative rese necessarie a livello comunitario o nazionale dovranno essere rese note dall'aggiudicatario al Committente.

La manutenzione prevede le seguenti attività:

- analisi degli interventi identificazione della soluzione;
- condivisione e approvazione con l'utente delle soluzioni;
- realizzazione degli interventi e adeguamento della documentazione test, collaudo e rilascio degli interventi.

10. Livelli di servizio minimi richiesti e criteri di misura

Per il servizio di assistenza da remoto, telefonica e on site e di manutenzione correttiva sono di seguito identificati gli SLA minimi.

Ogni SLA è identificato da una o più misure. Per "ore / giorni" s'intende "ore / giorni lavorativi".

S'intende per "tempo di presa in carico" il tempo intercorrente dal momento dell'apertura di un ticket al momento di presa incarico del fornitore, all'interno del normale orario di lavoro, festivi compresi.

S'intende per "tempo di risoluzione" il tempo intercorrente dal momento della presa in carico della richiesta al momento della chiusura con esito positivo del ticket, all'interno del normale orario di lavoro.

Servizio manutenzione correttiva e assistenza:

- Tempo massimo di presa in carico di malfunzionamento bloccante: 1 ore lavorative;
- Tempo massimo di presa in carico di malfunzionamento non bloccante: 4 ore lavorative;
- Tempo massimo di soluzione di malfunzionamento bloccante (sia da remoto che on site): 4 ore lavorative;
- Tempo massimo di soluzione di malfunzionamento non bloccante: 16 ore lavorative.

Il fornitore dovrà predisporre e mettere a disposizione e condividere con APM un sistema per la gestione/monitoraggio delle richieste (ticketing).

11. Tempi e modalità di esecuzione

E' richiesta la presentazione di un piano progettuale dettagliato, che consenta ad APM di valutare:

- La descrizione del servizio di assistenza in remoto e al telefono, del quale a carico di APM dovrà restare solo il costo della chiamata telefonica secondo i costi dell'Operatore di telefonica di APM;
- I tempi di realizzazione proposti (che non dovranno comunque eccedere i 2 mesi dalla data di comunicazione di aggiudicazione definitiva e comunque a partire dal 1 gennaio 2018. Saranno preferite le offerte che prevedono tempi inferiori.
- Le professionalità specifiche messe in campo per il progetto, sia in termini numerici che professionali
- L'impegno richiesto al personale APM (sia di area ICT che amministrativo)
- Le reciproche responsabilità.

12. Collaudo

Il collaudo della piattaforma software oggetto della fornitura (compresi i workflow inclusi nell'affidamento) dovrà essere effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla comunicazione di fine lavori da parte del fornitore.

Il collaudo sarà eseguito da personale indicato da APM con il coinvolgimento del Fornitore.

Durante il collaudo saranno verificate punto per punto tutte le specifiche funzionali, non funzionali e tecniche e ogni altro aspetto rilevante della fornitura incluso nel capitolato ed eventualmente fornito come miglioramento dal Fornitore, seguendo una check-list fornita per tempo dal Fornitore (almeno una settimana prima del collaudo) ed eventualmente integrata da APM.

Il collaudo rilascerà un verbale di collaudo attestante l'esito.

Nel caso una o più specifiche funzionali, non funzionali e tecniche o altri aspetti rilevanti della fornitura inclusi nel capitolato ed eventualmente forniti come miglioramento dal Fornitore non superi il collaudo (specifica non implementata o con gravi mancanze) il collaudo terminerà con esito negativo.

Nel caso il collaudo sia superato parzialmente, a causa di problemi minori risolvibili in un tempo stimato limitato, il collaudo terminerà con esito di superamento parziale e rilascerà un elenco di problemi da risolvere e un piano temporale di risoluzione concordato con APM.

La risoluzione dei problemi sarà oggetto di ulteriore verifica da parte di APM, che seguirà l'iter sopra descritto.

13. Parametri e Criteri di Valutazione delle Offerte

13.1 Parte economica 30 punti. Il valore della fornitura è di euro 13.000,00 su base annua, calcolato secondo il seguente criterio:

1. Canone annuale di abbonamento a banca dati e relativi aggiornamenti per ciascuna farmacia;
2. Canone annuale di utilizzo delle licenze d'uso e manutenzione correttiva del software gestionale e degli applicativi, comprensivo del sistema centrale di gestione dei dati e assistenza telefonica;
3. Canone annuale per i servizi di back-up.

Per oneri per la sicurezza da interferenza costi stimati in euro zero.

La durata dell'appalto è fissata nel termine massimo di 48 mesi decorrenti dall'avvio dell'esecuzione. La durata dell'appalto è di 48 mesi. E' prevista la garanzia di 24 mesi sui prodotti, con la decorrenza indicata dal capitolato tecnico. In particolare l'Operatore economico aggiudicatario dovrà garantire la fase iniziale di migrazione dei dati e l'attività finale del contratto di subentro del nuovo fornitore aggiudicatario. La cauzione definitiva sarà svincolata durante l'esecuzione del servizio nei seguenti momenti:

- Per ciascun anno per il valore del canone maturato;
- Il 25% al completamento della migrazione dei dati all'Operatore subentrante al termine del contratto.

L'aggiudicatario dovrà comunque garantire il servizio di cui ai punti precedenti fino all'ingresso del nuovo Operatore e per il periodo riceverà quale corrispettivo il canone mensile contrattualizzato.

L'avvio dell'esecuzione del contratto decorre dalla sua stipula. Entro i successivi tre mesi l'aggiudicatario dovrà garantire la migrazione dei dati e quindi l'avvio dell'uso e la completa formazione.

Saranno preferite offerte che prevedono tempi di avvio inferiori-

13.2 Sub pesi parte tecnica

Elementi di valutazione	Punteggio massimo
Organizzazione	24
Soluzione	30
Qualità	16
Totale	70

1 . Affiancamento di inizio e fine fornitura		
Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi in modo da minimizzare la durata e massimizzare l'efficacia Costituiranno elemento di valutazione:		
	Criterio di valutazione	Sub Punteggio massimo
a)	Piano di start up e saranno attribuiti fino ad un massimo di 3 punti	3 Punti
b)	Piano di rilascio a fine fornitura e saranno attribuiti fino ad un massimo di 2 punti	2 Punti
c)	Tempi di avvio inferiori a 60 gg. consecutivi di calendario. 2 punti ogni settimana di anticipo fino ad un massimo di 4 punti	4 Punti
	Sub Totale	9 Punti

2. Ulteriori soluzioni migliorative proposte		
Proposte di ulteriori migliorie, rispetto a quello specificato nel Capitolato Tecnico, che il concorrente si impegna a mettere in opera entro 30 giorni solari dalla data d'inizio attività, con riferimento a:		
a)	Numero maggiore di follow-up sulla formazione permanente degli operatori; (0,2 punti ogni follow-up formativo fino ad un massimo di 2 punti)	2 Punti
b)	Presenza di strumenti di auto formazione e di servizio di help-desk dedicato, (2 punti se previsto un ambiente help-desk dedicato e personalizzato sulle esigenze di APM)	2 Punti

c)	Proposta di valori di soglia migliorativi di SLA (cap. 10 del Capitolato Tecnico), 0.4 punti, fino ad un massimo di 4 punti, per ogni punto percentuale migliorativo offerto	4 Punti
	Sub Totale	6 Punti
3.Tempi, formazione e manutenzione		
a)	Adeguatezza e completezza del cronoprogramma per la realizzazione, fornitura, installazione e l'avvio del prodotto software	2
b)	Numero di anni con servizio gratuito di manutenzione, assistenza tecnica e Adeguamenti normativi, oltre a quelli richiesti dal capitolato, (1 punto ogni anno sino ad un massimo di 2)	2
c)	Formazione erogata al personale APM (inteso come numero di ore medio per dipendente) e piano di formazione previsto (contenuti, ore medie, tempistica), massimo 3 punti	3
	<i>Tali proposte non comportano oneri aggiuntivi per APM</i>	
	Sub Totale	7 Punti
	Totale punteggi	24 punti
SOLUZIONE		
Criteri di valutazione della Soluzione		Punteggio massimo
A. Individuazione e descrizione di massima della soluzione innovativa proposta e suo livello di rispondenza della soluzione (in termini di qualità e di completezza) ai requisiti funzionali e prestazionali, capacità della soluzione di innovare e migliorare sostanzialmente l'ambito di operatività nel quale è destinata ad essere inserita.		
		9 Punti
B. Interoperabilità della soluzione: la soluzione innovativa deve essere in grado di interagire e funzionare con altri prodotti o sistemi, esistenti o ancora in divenire, senza alcuna restrizione per l'accesso o le implementazioni.		
		7 Punti
C. Accessibilità alla soluzione proposta da device mobili, e possibilità di accesso ai dati anche in modalità off-line, massimo 14 punti così ripartiti:		
1. Servizio di marketing di prossimità anche attraverso l'ausilio di dispositivi POI (Bluetooth 4.0 Low Energy) 4 punti		
2. La possibilità di accedere ai dati anche in modalità off-line, verranno attribuiti 3 punti		
3. La possibilità di aderire a sistemi di fidelity card (la APM dovrà restare libera nell'approvvigionamento del supporto), verranno attribuiti 4 punti		
4. La possibilità di disporre di uno specifico sito web per E-commerce in relazione al sistema gestionale, verranno attribuiti 3 punti		
Totale		30 Punti
QUALITA'		
Criteri di valutazione della Qualità		Punteggio massimo
Qualifiche, esperienze e formazione del personale proposto (es. corsi di formazione erogati nel settore oggetto della gara), dimostrabile attraverso il possesso di idonee certificazioni, per l'erogazione delle attività richieste, massimo 1 a soggetto coinvolto nel progetto per un massimo di 2 punti.		
		2 Punti
Qualità della fruibilità della piattaforma, con valutazione positiva per sistemi user friendly per gestione approvvigionamento, controlling e B.I., per contabilità vendite e prima nota, per analisi dati della clientela		
		5 Punti

Percentuale del proprio fatturato ottenuto in progetti per la gestione di farmacie pubbliche, per marketing e analisi dei dati, 0,5 punto per ogni 5% superiore al 50% sino ad un massimo di 2 punti	2 Punti
Miglioramento dei livelli di servizio richiesti nel Capitolato Tecnico e di seguito esposti: <ul style="list-style-type: none"> • Tempo di presa in carico malfunzionamento non bloccante: 2 punti se il tempo è ≤ a 2 ore lavorative • Tempo di presa in carico malfunzionamento bloccante: 3 punti se il tempo è ≤ a 2 ore lavorative • Tempo di ripristino malfunzionamento bloccante: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 punto se il tempo è > a 4 e ≤ a 7 ore lavorative ○ 2 punti se il tempo è ≤ a 4 ore lavorative 	7 Punti
Totale	16 Punti

14. Pagamenti

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui all'art. 4 l'Appaltatore potrà emettere fattura sulla base delle seguenti modalità:

- a) per le attività la cui erogazione è determinata dall'A.P.M. in **modalità continuativa** - trimestralmente in via posticipata;
- b) per le attività la cui erogazione è determinata dall'A.P.M. in **modalità a consumo** - sulla base dei prodotti che hanno avuto esito positivo con riferimento alla tabella indicata al punto del capitolato tecnico.

Il pagamento di ciascuna fattura avverrà entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento, previo rilascio del certificato di verifica di conformità in corso di esecuzione da parte del direttore dell'esecuzione del contratto

Ciascuna fattura deve contenere il riferimento al presente contratto e al CIG e identificare la singola tipologia di attività, e il relativo periodo di competenza, distinguendo tra:

1. **Manutenzione a canone (art. 14.1)**
2. **Manutenzione Evolutiva a consumo (MEV)**

Le fatture relative alle attività a consumo devono, inoltre, riportare l'oggetto dell'intervento e la fase di riferimento.

Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'A.P.M. procederà di acquisire il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dall'A.P.M. , non produrrà alcun interesse.

L'A.P.M., in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del d.p.r.. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 10.000,00 (Iva inclusa), procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo.

Nel caso in cui la società Equitalia S.p.A. comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario l'A.P.M. applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.

Ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dall'A.P.M., non produrrà alcun interesse.

Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, co. 8, della legge 13 agosto 2010 n. 136, l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, co. 9 bis della l. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'Appaltatore, si obbliga, ai sensi dell'art. 3, co. 8, secondo periodo della l. 136/2010, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge.

L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che hanno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'A.P.M. e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Macerata.

L'Appaltatore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, venga inserita la clausola secondo cui il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'A.P.M., verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata.

Con riferimento ai contratti di subfornitura, l'Appaltatore si obbliga a trasmettere all'A.P.M., oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11 ultimo periodo, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del d.p.r. 28 dicembre 2012 n. 445, attestante che nel relativo sub-contratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra citata. Resta inteso che l'A.P.M., si riserva di procedere a verifiche a campione sulla veridicità di quanto a tal riguardo attestato, richiedendo all'uopo la produzione dei subcontratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.

In caso di variazione intervenuta in ordine agli estremi identificativi dei conti correnti dedicati o alle persone delegate ad operare sugli stessi, l'Appaltatore è tenuto a comunicarle tempestivamente e comunque entro e non oltre sette giorni. In difetto di tale comunicazione, l'Appaltatore non potrà tra l'altro sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.