



Agenzia Italiana del Farmaco

AIFA

**PROCEDURA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI SOFTWARE
E SERVIZI PER L’INFORMATIZZAZIONE DEL CONTROLLO DI GESTIONE
DELL’AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO - CIG 0636760EF5**

CAPITOLATO TECNICO

1. Contesto organizzativo

1.1. *La Mission*

L'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) è organismo di diritto pubblico che opera sulla base degli indirizzi e sotto la vigilanza dello stesso Ministero della Salute e del Ministero dell'Economia e delle Finanze, in autonomia, trasparenza ed economicità, in raccordo con le Regioni, l'Istituto Superiore di sanità, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, le Associazioni dei pazienti, i Medici e le Società Scientifiche, il mondo produttivo e distributivo.

L'AIFA opera a tutela del diritto alla salute garantito dall'art. 32 della Costituzione per:

- garantire l'unitarietà nazionale del sistema farmaceutico d'intesa con le Regioni;
- facilitare l'accesso ai farmaci innovativi, ai farmaci orfani e per le malattie rare;
- promuovere l'impiego sicuro ed appropriato dei medicinali;
- favorire gli investimenti in ricerca e sviluppo nel settore farmaceutico in Italia;
- rafforzare i rapporti con le Agenzie degli altri Paesi, con l'Agenzia europea per la valutazione dei medicinali e con gli altri organismi internazionali.

1.2. *Le aree di intervento dell'Agenzia*

- **Autorizzazione all'Immissione in Commercio (AIC):** l'AIFA autorizza la commercializzazione dei farmaci con procedura nazionale o europea secondo criteri di qualità, sicurezza ed efficacia previsti dalla normativa comunitaria
- **Farmacovigilanza:** l'AIFA opera un monitoraggio continuo delle reazioni avverse e del profilo di beneficio - rischio dei farmaci, attraverso la rete nazionale di Farmacovigilanza che collega tutti i responsabili di farmacovigilanza delle ASL, delle Aziende Ospedaliere, degli IRCSS, delle Regioni e delle Industrie Farmaceutiche; l'AIFA mantiene ed aggiorna il data-base nazionale delle segnalazioni delle reazioni avverse e dei dati di consumo, che si collega e si integra con la banca dati europea (EUDRA vigilance); promuove inoltre programmi e studi di farmacovigilanza attiva di intesa con le Regioni e secondo piani di formazione e ricerca con i Medici di medicina generale, i Pediatri di libera scelta, le società scientifiche e le strutture universitarie
- **Sperimentazione Clinica:** l'AIFA cura la applicazione delle direttive europee e delle normative nazionali sulla Sperimentazione Clinica, favorisce la ricerca transnazionale, promuove la rete informatica e culturale dei Comitati Etici locali, garantisce il funzionamento dell'Osservatorio Nazionale sulle Sperimentazioni Cliniche (OsSC) per verificare il grado di innovatività e le aree della ricerca pubblica e privata in Italia
- **Ispezioni:** l'AIFA vigila e controlla le Officine di Produzione delle Aziende farmaceutiche per garantire la qualità della produzione dei farmaci e delle materie prime (GMP); verifica la applicazione delle leggi nazionali ed europee riguardanti la distribuzione, la importazione, la esportazione e il corretto funzionamento delle

procedure di allerta rapido e di gestione delle emergenze; vigila e controlla l'applicazione delle norme di Buona Pratica Clinica (GCP) nella conduzione delle Sperimentazioni Cliniche; assicura l'equivalenza del sistema ispettivo italiano con quello dei paesi della Comunità Europea e nell'ambito degli accordi di mutuo riconoscimento con il Canada e gli Stati Uniti

- **Informazione:** l'AIFA fornisce una informazione pubblica e indipendente, al fine di favorire un corretto uso dei farmaci, di orientare il processo delle scelte terapeutiche, di promuovere l'appropriatezza delle prescrizioni, nonché l'aggiornamento degli operatori sanitari attraverso le attività editoriali, lo svolgimento come provider di programmi di formazione a distanza (FAD) e la gestione del proprio sito internet
- **Promozione della ricerca:** l'AIFA promuove sperimentazioni cliniche no-profit di tipo comparativo atte a dimostrare il valore terapeutico aggiunto dei nuovi farmaci rispetto a quelli disponibili, utilizzando un fondo apposito istituito per norma (5% delle spese sostenute dalle Aziende per le attività promozionali)
- **Governo della spesa farmaceutica:** L'AIFA è responsabile del rispetto del tetto di spesa farmaceutica programmato, attraverso meccanismi di ripiano automatico degli sfondamenti, di revisione periodica del Prontuario Farmaceutico Nazionale (PFN) e di negoziazione dei prezzi; tramite l'Osservatorio nazionale sull'impiego dei Medicinali (OsMED), l'AIFA garantisce il monitoraggio e la congruenza della spesa e dei consumi a livello nazionale, regionale e locale e trasmette mensilmente i dati alle singole Regioni
- **Amministrazione e funzionamento:** l'AIFA assicura la efficienza e la trasparenza di tutte le procedure amministrative attraverso un meccanismo verificabile di "tracking" di ogni singola procedura

1.3. L'AIFA IN EUROPA E NEL MONDO

L'istituzione dell'AIFA esprime la volontà di dare un forte impulso per la acquisizione di un ruolo autorevole e di prestigio dell'Italia presso l'Agenzia europea dei Medicinali (EMA) e gli altri organismi europei ed internazionali. Obiettivo primario dell'AIFA è di assumere progressivamente un ruolo rilevante dell'Italia nei processi regolativi di Mutuo riconoscimento come *Reference Member State* (RMS) e come Paese *rapporteur* nelle procedure regolative centralizzate, finalizzate alla commercializzazione in tutti i paesi europei dei farmaci innovativi e dei farmaci orfani per le malattie rare. L'AIFA si rende disponibile per aiutare e supportare l'attività e le funzioni regolatorie dei nuovi paesi entrati a far parte della Comunità Europea.

Per maggiori informazioni si faccia riferimento al sito <http://www.agenziafarmaco.it/>.

2. Progetto

2.1. REQUISITI GENERALI

2.1.1 Integrazione

La soluzione proposta dovrà essere fortemente integrata e consentire di alimentare e sincronizzare centralmente il sistema. Il dato, una volta acquisito, dovrà essere immediatamente e automaticamente disponibile per tutte le aree di Business Intelligence interessate (reporting e Controllo di Gestione) e per tutti gli utenti, secondo le policy di accesso.

In particolare il sistema di contabilità analitica deve essere visto come un momento di sintesi e di gestione dei dati presenti all'interno dei diversi applicativi dell'Agenzia.

2.1.2 Distribuibilità

L'ambiente di accesso ai dati dovrà essere unico per tutte le esigenze di reporting. Di tutti i moduli dovranno essere fornite licenze d'uso illimitate per tutte le funzioni, in particolare per le funzioni di creazione avanzata del reporting e delle funzioni di analisi OLAP.

Il sistema di reporting dovrà consentire sia l'accesso ai dati, sia la distribuzione delle analisi direttamente all'interno dell'ambiente stesso di reporting, senza passare da altri portali.

Deve essere invece prevista l'integrazione con un portale di comunicazione con gli utenti ai fini dell'accesso al sistema proposto.

2.1.3 Scalabilità e flessibilità

L'ampiezza degli ambiti dell'Agenzia coperti dai flussi alimentanti il sistema direzionale, richiede di dover procedere "per gradi" alla realizzazione del progetto.

E' quindi da prevedersi una effettiva scalabilità del sistema direzionale che progressivamente evolverà verso la "dimensione" target.

La definizione delle strutture dati, delle possibilità di reporting e, più in generale di rappresentazione del risultato delle elaborazioni realizzabili, devono essere aderenti al modello organizzativo dell'Agenzia. Tali definizioni dovranno essere agevolmente adeguabili a seguito di eventuali variazioni del modello organizzativo attuale.

2.1.4 Documentabilità ed usabilità

Le procedure di alimentazione dei dati, le attività di normalizzazione e trasformazione, le singole attività di reporting e di accesso dovranno essere tutte documentabili e oggetto di log. Dovrà essere altresì chiaro quando e quali dati siano stati caricati e con quali dati si sono composte le varie analisi. Tali informazioni dovranno facilmente essere accessibili dal personale preposto dell'Agenzia, per la attività ordinaria e straordinaria.

Ogni singolo ETL e ogni processo di alimentazione dovrà essere documentato e consegnato all'AIFA attraverso l'ambiente stesso di gestione degli ETL.

Il personale dell'AIFA abilitato, opportunamente formato e grazie alla documentazione disponibile anche *on line*, dovrà essere in grado di gestire tutti gli aspetti del sistema (configurazione, modifica, integrazione, evoluzione) senza alcun intervento esterno.

I prodotti ed i relativi ambienti offerti devono essere in grado di rendere l' AIFA autonoma nella costruzione e manutenzione dei vari carichi e nella costruzione di nuove analisi, report ed indicatori anche a livello di utente finale, senza necessità di competenze informatiche.

Di ogni modulo, soprattutto per la costruzione, distribuzione e navigazione delle analisi multidimensionali, dovranno essere fornite in modalità illimitata. Nessun costo aggiuntivo deve essere previsto per l'attivazione di funzionalità o l'installazione di nuovi client.

2.1.5 Tutela dei dati personali

Per tutte le attività oggetto del presente Capitolato che comportano trattamento di dati personali di cui è Titolare l'Agenzia Italiana del Farmaco, l'Impresa aggiudicataria dovrà assicurare la piena idoneità dell'applicativo gestionale a garantire il rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali.

2.1.6 Proprietà del software

L' AIFA intende sfruttare la soluzione richiesta per soddisfare in modo esaustivo e tempestivo le crescenti e mutevoli necessità informative, originate da attori interni all'Agenzia e esterni (normative, Regioni, Ministeri). In questo senso la soluzione richiesta deve poter evolvere nel tempo non solo in termini di integrazioni, ma anche di funzionalità e personalizzazioni, secondo lo spirito progettuale del presente capitolato. Per questo motivo si richiede che la soluzione proposta e i relativi sorgenti applicativi specifici siano di proprietà dell'Agenzia. Eventuali software di piattaforma di base che includano prodotti COTS in modalità OEM, dovranno essere concessi in licenza all'Agenzia in modo tale che sia possibile al fornitore di intervenire sulla piattaforma di base per modifiche, personalizzazioni e sviluppi, senza dover dipendere dalla volontà e dai tempi terzi.

2.1.7 Hardware

Le caratteristiche dell'hardware e del relativo software di base (sistemi operativi, database, eventuali software di terze parti necessari al funzionamento della soluzione offerta) dovranno essere adeguate per il funzionamento con almeno 5 anni in linea.

2.2 REQUISITI FUNZIONALI

2.2.1 Area datawarehouse

Il Sistema Direzionale, nella sua configurazione finale, dovrà coprire i diversi ambiti d'intervento dell'Agenzia. Questo implica la necessità di integrare in un unico contesto informativo dati e informazioni sui vari sistemi informativi a supporto dei vari uffici dell'AIFA. Nello specifico, i sistemi da integrare sono:

- 1) Sistema di paghe e stipendi Zucchetti;
- 2) Sistema contabilità Zucchetti "*Ad hoc enterprise*";
- 3) Sistema di gestione cespiti realizzato ad hoc per l'AIFA: si tratta di un sistema sviluppato ad hoc per l'Agenzia su piattaforma WAMP e DB SQL. Per ogni cespite (beni mobili e facile consumo), fornisce descrizione, codifica, data acquisto ed utilizzo, fornitore, totale ammortamenti e storni.

- 4) Sistema Risorse Umane realizzato ad hoc per l'AIFA: è un applicativo sviluppato ad hoc per l'Agenzia in tecnologia .net con DB SQL Server Express. Contiene l'anagrafica master di tutto il personale e la sua ripartizione nelle entità organizzative
- 5) Applicativo Rilevamento Presenze Solari;
- 6) Sistemi a supporto dei processi di business di AIFA:
 - a. Pre autorizzazione: Registri dei farmaci sottoposti a monitoraggio, Osservatorio Nazionale Sperimentazione Clinica, Registri studi osservazionali, Accordi di Programma, Bandi di Ricerca sui Farmaci.
 - b. Registrazione: workflow per nuove autorizzazioni, variazioni tipo I e II, rinnovi nelle modalità nazionali, mutui riconoscimenti, decentralizzate, centralizzate, e-submission, Sunset clause, Certificati di Libera vendita.
 - c. Workflow per Autorizzazione ed ispezioni officine produzione materie prime, gas, prodotti finiti.
 - d. Vigilanza Post Marketing: raccolta eventi FV e gestione segnali, ispezioni, Qualità prodotti.
 - e. Strategie e politiche del farmaco: gestione budget, ex factory, payback, iter a supporto attività CTS-CPR.

I sistemi sono tutti realizzati ad hoc per l'Agenzia e sono sviluppati con diverse tecnologie che includono DBMS Oracle e SQL, workflow engine di mercato (e.g. Oracle Workflow) e specifici, ambienti di sviluppo .net e Java.

Tutti i sistemi elencati sono ospitati presso data center di outsourcer AIFA.

Dovranno inoltre essere previste almeno 5 modalità di raccolta WEB di dati dell'Agenzia di consuntivo su almeno 5 dimensioni di analisi. Tutti i dati dovranno essere acquisiti nel massimo dettaglio dai singoli database dei vari software gestionali in modo più possibile automatico.

Per ognuno di tali caricamenti automatici dovranno essere definite nel dettaglio le regole di congruità dei dati, le regole di correttezza formale dei dati, le modalità di caricamento sul data base centrale e le relative tempistiche in modo da evitare che la base dati centrale contenga dei dati non allineati, non aggiornati o non coerenti con le necessità informative dell'Agenzia.

E' inoltre richiesta la possibilità di alimentare il sistema con dati specifici ricavati, per il tramite di meccanismi import-export, da strumenti MS Office, quali MS Access ed MS Excel, da file in formato .txt.

La soluzione proposta dovrà prevedere un efficace sistema di controllo sulla qualità dei dati. I dati che non rispondano ai criteri di qualità imposta dovranno essere automaticamente restituiti al soggetto inviante con l'indicazione degli errori riscontrati; nuovi invii automatici dovranno essere previsti ad integrazione/sostituzione.

Tutte le informazioni contenute nel Data Warehouse devono essere incrociabili tra loro, senza alcun vincolo, in modo tale che laddove esistano possibili relazioni fra entità

del Data Warehouse (es. farmaci, prestazioni, uffici), queste possano essere sfruttate al massimo.

Il Data Warehouse dovrà massimizzare la possibilità di memorizzazione dei dati senza influire negativamente sulle prestazioni dei sistemi gestionali. Infatti dovrà:

- prevedere aree di *staging* e aree di *log*, ben strutturate e accessibili con strumenti di analisi per essere alimentato con tutti i dettagli presenti nei singoli database dei vari software gestionali (es. codifiche proprie dei singoli gestionali per prestazioni, uffici);
- permettere la conservazione dei dati in un unico formato, prescindendo dal formato originario, garantendone la coerenza e facilitandone la confrontabilità;
- consentire di definire formalmente le esigenze di estrazione ed analisi dei dati, aggregandoli secondo livelli di significatività diversi e con la possibilità di personalizzare il livello di analiticità del dato;
- offrire una completa storicizzazione e sincronizzazione dei dati, per conservare una memoria storica di tutte le modifiche, aggiunte e correzioni apportate ai dati nel tempo;
- mantenere una netta separazione tra la base dati ed i sistemi gestionali.
- conservare i risultati dell'attività di analisi e reporting e mantenerli consultabili a prescindere dai "fornitori" dei dati, che nel tempo possono cambiare o non essere più disponibili;
- riaggregare ogni dimensione di analisi centralmente a livello dati e non solo a livello di metadati e di costruzione del reporting.

2.2.2 Area contabilità analitica

La soluzione dovrà consentire la copertura delle seguenti aree funzionali:

- Gestione delle acquisizioni di dati;
- Definizione delle dimensioni di analisi (centri di costo e fattori produttivi);
- Gestione Ribaltamenti.

I centri di costo e di ricavo di ogni Organizzazione devono essere definiti e aggregati secondo diverse logiche (centri di costo, di responsabilità, unità eroganti, aree, aggregati per ufficio/unità, distribuzione territoriale ecc).

L'aggregazione dovrà essere realizzata graficamente secondo più strutture ad albero. La costruzione di più alberi deve essere possibile mediante operazioni di *drag & drop* con possibilità di transcodifiche sia sui codici che sulle descrizioni, in funzione della struttura, gestendo simultaneamente una pluralità di Piani di fattori e centri. La creazione di nuove gerarchie di Centri e/o Fattori deve essere agevole senza prevedere ridigitazioni di codici, superando così la necessità di dover disporre esclusivamente di codici "parlanti".

Deve essere prevista l'arbitraria definizione delle marginalità dei conti economici.

Oltre ai diversi piani di centri e fattori, che consentono di avere rappresentazioni diverse degli stessi dati, la soluzione deve consentire la gestione contemporanea di più di un

tipo di contabilità analitica derivante anche da dati diversi (ad esempio tenere una contabilità separata per ciascuna attività).

La soluzione deve permettere la gestione di più set di ribaltamento. Ogni singolo ribaltamento deve essere configurato in funzione di:

- *driver cost*;
- ordine;
- percentuale di costi/ricavi da ribaltare;
- fattore di aggregazione nel centro cedente (es. costi ceduti a uffici);
- fattore di aggregazione nel centro ricevente (es. costi indiretti da uffici).

I *driver cost* possono essere caricati dall'esterno o addirittura recuperati automaticamente da dati di consuntivo già presenti.

Deve essere gestita la possibilità di ribaltamenti percentualizzati, a costo standard o con *cost driver* differenti. Si dovrà poter effettuare ribaltamenti per singoli fattori produttivi.

La definizione di tutti i tipi e modalità di ribaltamenti deve essere gestita da interfaccia grafica direttamente dagli operatori, non deve prevedere interventi procedurali o sul codice applicativo.

Il sistema deve prevedere graficamente il calcolo dei margini dei conti economici.

La soluzione deve permettere di definire un elenco sostanzialmente illimitato di simulazioni possibili e per ciascuna simulazione, le regole di simulazione e, in particolare, i criteri con i quali eventualmente derivare i dati simulati da dati reali.

I dati elaborati dal sistema di contabilità economica devono essere rappresentati graficamente secondo le specifiche di cui ai paragrafi successivi.

2.2.3 Area budget

La soluzione deve permettere la gestione di più budget, **sia economici che di attività** in prospettiva '**top-down**' che '**bottom-up**'.

L'utente deve avere la possibilità di creare proposte di budget utilizzando dati di consuntivo o di previsione di esercizi precedenti o di quello in corso, ovvero di caricare dall'esterno proposte di budget autonomamente compilate; inoltre, impiegando adeguate modalità di rivalutazione, in percentuale o in valore fisso a scelta dell'utente, si devono rivalutare i dati creando proiezioni differenziate.

Anche la **distribuzione temporale** del budget (da annuale a mensile) deve essere condotta secondo parametri arbitrari (dodicesimi, spesa storica...).

La struttura di costruzione del documento deve essere su base elementare (centri/fattori), con aggregati superiori dei centri di imputazione (centri di responsabilità o aree omogenee) o dei fattori (livelli superiori del piano dei fattori).

Deve essere possibile definire uno o più budget per ciascuna Unità organizzativa o gruppo di Unità organizzative. Qualsiasi fattore (di costo, di ricavo, o quantitativo) deve poter essere messo a budget, e la previsione deve poter essere fatta più volte (con più

budget) con riferimento allo stesso periodo temporale. Un budget deve essere definito con frequenza mensile, trimestrale, semestrale ed annuale ed è di ausilio alla negoziazione.

La soluzione deve permettere la possibilità di negoziare variabili non economiche e trasformarle in budget economico, oltre a monitorare nel corso delle verifiche di budget, le variabili stesse, attraverso la creazione di opportuni indicatori.

L'alimentazione del sistema deve avvenire, per tutto quanto possibile, direttamente dai diversi gestionali secondo le modalità oggetto dell'analisi che il Fornitore deve predisporre. Deve altresì essere possibile decidere quando e come tale alimentazione debba avvenire.

Deve essere possibile definire schede di budget di indicatori che incrocino dati economici e di risorse umane e di attività e poter negoziare tali indicatori.

Il budget creato con questi automatismi deve essere inoltre oggetto di modifiche manuali (sempre all'interno dell'interfaccia proposta) ed impiegato nelle elaborazioni, in seguito al progredire delle diverse fasi di proposta, di negoziato e di approvazione del budget.

Deve essere prevista la possibilità di negoziazione via WEB da parte delle singole aree ed uffici e centri di responsabilità.

E' fondamentale, sia per la distribuzione degli accessi, sia per l'integrazione del sistema, che l'interfaccia utilizzata per la negoziazione sia WEB e sia la stessa utilizzata per la consultazione/produzione del reporting dell'Agenzia.

Deve essere possibile al controllo di gestione, verificare online lo stato di avanzamento della compilazione delle schede, in modo da poter costruire la proposta di budget dell'Agenzia, man mano che le singole schede vengono chiuse. La produzione del budget complessivo dell'Agenzia deve avvenire automaticamente a partire dalle singole proposte negoziate. La soluzione deve prevedere automaticamente:

- l'alimentazione dal bilancio di previsione e sue modificazione nel tempo;
- il confronto dinamico tra tale bilancio di previsione e le proposta di budget dell'Agenzia.

2.2.4 Area reporting e cruscotto decisionale

Dovrà essere prevista la possibilità di indagare in modo trasversale sui dati del sistema, sia in ottica interna che territoriale.

L'ambiente di reporting e di distribuzione deve essere unico e accessibile da tutti gli attori, secondo specifiche *policies* di accesso, sia funzionali che di visibilità di dati.

Tale ambiente dovrà essere esclusivamente WEB, data la ampia distribuzione che se ne dovrà avere.

I report devono essere costruiti liberamente dall'utente finale senza necessità alcuna di conoscenza del database e delle sue relazioni tabellari, **attraverso l'utilizzo di metadati**.

L'accesso ai dati dovrà essere sicuro, gestito secondo *policies* di accesso in accordo con il sistema di Identity Management dell'Agenzia, ma indipendente dall'intervento dell'amministratore di sistema.

Ugualmente, dovrà essere possibile agli utenti avanzati - dall'ambiente di reporting-generare differenti aggregati di dati in forma tabellare o di vista, senza dover intervenire con strumenti di amministrazione o ETL, o con *skill* informatici. Tali aggregati dovranno essere immediatamente interrogabili via WEB attraverso uno strato di metadati, sempre senza interventi informatici.

Le analisi devono essere prodotte sia per la **stampa** che per l'analisi **multidimensionale**. In questo senso deve essere garantita la totale libertà di formattazione, salti pagina, posizionamento e ordinamento dei fattori e aggregazioni e in generale di ogni informazione utilizzata.

Le analisi devono essere navigabili con utilizzo di **drill-down**, aggregabilità del dato, selezionabilità, riaggiornamento dei dati, evidenziazione grafica dei valori oltre/entro soglia.

Dovranno inoltre essere garantite:

- i. la produzione di grafici dinamici, navigabili e aggiornabili;
- ii. la possibilità di incrociare i dati economici e i dati di attività al fine di produrre indicatori navigabili sull'asse temporale ed organizzativo;
- iii. la possibilità di definire e conservare i vari modelli di interrogazione (con le necessarie *policies* di sicurezza a livello utente/informazione) parametrici su qualsiasi informazione. Tali modelli devono poter essere modificabili e rieseguibili con l'aggiornamento dei dati e delle elaborazioni in essi contenuti;
- iv. la gestione storica dei report. I report generati devono poter essere conservati e riconsultati senza necessità di rielaborazione. Ogni singolo report deve essere identificabile per autore, data e informazioni contenute.

Tutta l'attività di reporting (dalla produzione, alla definizione, dalla visualizzazione alla distribuzione) deve essere possibile via **WEB** e da ogni postazione nella rete dell'Agenzia.

Caratteristica principale di tutta l'architettura deve essere quella di rendere tale processo alla portata di tutte le diverse tipologie di utenti e dei diversi uffici, garantendo risultati omogenei e confrontabili. Tutto questo deve essere possibile da una interfaccia utente web-based ed un articolato repository di meta-dati.

L'utente dovrà essere in grado di:

- a) creare nuove interrogazioni, aderente alle esigenze di volta in volta mutevoli;
- b) gestire e modificare modelli di analisi;
- c) riclassificare le informazioni per l'analisi multidimensionale;
- d) costruire indicatori sfruttando le caratteristiche del motore multidimensionale e consentendone una agevole navigazione su tutte le dimensioni di analisi;
- e) definire matrici di analisi su più assi, navigabili con operazioni di *drill-down*, *roll-up* e *drag & drop*;
- f) definire i formati di output richiesti (file di testo, fogli excel, pdf, database access, tabelle o viste DBMS, report cartacei, analisi multidimensionali, etc.);
- g) pubblicare i risultati nel repository dei documenti condiviso, o mantenerne l'ambito riservato;

- h) modificare, aggiornare o rilanciare l'interrogazione ed il corrispondente report, mantenendo una archivio storico dei risultati ottenuti;
- i) costruire rappresentazione grafiche nei formati più appropriati (istogrammi, diagrammi, torte...);
- j) gestire elaborazioni e funzioni di aggregazione (medie, medie ponderate, varianze, evidenziazioni, top list);
- k) esportare i report e i dati nei più comuni ambienti di Office Automation con la totale compatibilità Web degli output prodotti;
- l) godere di flessibilità e autonomia nella formattazione a stampa come ad esempio con la gestione di colori, dimensioni, caratteri, salti pagina;
- m) consultare in ogni momento i dettagli di ogni singola analisi (quali informazioni, quale utente e quali filtri).

2.3 REQUISITI TECNICI

- A. L'utilizzo di tecnologie software adatte a sviluppare soluzioni di Data-Base di tipo *relazionale* che forniscano un rapido ed efficiente accesso ai dati provenienti da sorgenti informative esterne e che consentano la piena integrazione e sincronizzazione dei dati e dei processi dell'Agenzia con la base dati centrale.
- B. L'utilizzo di tools visuali tipo RAD per la creazione e l'editing delle query e dei report
- C. L'utilizzo di tools per la gestione, l'automazione e lo scheduling delle procedure di caricamento, elaborazione ed estrazione dei dati
- D. L'utilizzo di un sistema di publishing dei report sull' intranet.
- E. E' richiesta una nativa integrazione con i più diffusi strumenti di Office Automation. L'Agenzia garantirà, sui singoli client, la disponibilità del pacchetto Microsoft Office, in funzione dei gradi di integrazione necessari.
- F. Tutta la distribuzione e creazione del reporting deve avvenire in ambiente WEB e avere tutte le tipiche funzionalità OLAP
- G. La soluzione deve essere integrabile con server di autenticazione di tipo LDAP o Active Directory.

2.4 TEMPISTICA

Datawarehouse	Entro il III mese
Contabilità analitica	Entro il IV mese
Budget	Entro il V mese
Distribuzione del reporting complessivo	Entro il VI mese

Dovrà essere fornito accurato GANTT in cui dovrà essere descritta la tempistica progettuale. Il sistema deve prevedere comunque una fruibilità delle informazioni man mano che il sistema venga alimentato.

3. Manutenzione e Assistenza

3.1. REQUISITI GENERALI

La fornitura deve comprendere il servizio di manutenzione ordinaria, di assistenza e di manutenzione evolutiva del sistema per i primi 12 mesi a partire dal collaudo definitivo di tutto il sistema.

Il servizio deve essere previsto in una modalità "tutto compreso", coperto da un canone annuo omnicomprendivo e deve includere tutto quanto esposto in questo capitolo, indipendentemente dal numero di chiamate, dalla loro durata e dalla complessità dell'intervento.

Il fornitore deve dare una chiara descrizione di come intenda ottemperare a quanto richiesto dando evidenza della propria organizzazione e di come questa sia adattata al sistema proposto in offerta.

I requisiti indicati in questo capitolo sono da intendersi minimi. Ogni offerta migliorativa (es. con estensione della fasce orarie di assistenza o miglioramento dei tempi di intervento) sarà considerato parametro di valutazione in termini di qualità.

3.2. MANUTENZIONE ORDINARIA

3.2.1. La fornitura deve comprendere il servizio di manutenzione ordinaria del sistema, che dovrà garantirne il perfetto funzionamento. In tale servizio dovranno essere comprese tutte le attività necessarie ad assicurare gli adeguamenti normativi del software, con riferimento a tutta la normativa europea, nazionale e regionale.

Il servizio dovrà includere anche l'aggiornamento degli ETL in seguito alla variazione delle citate normative. Inoltre la manutenzione ordinaria include l'adeguamento del sistema all'evoluzione tecnica delle piattaforme hardware e software su cui risiede e dei sistemi integrati descritti nei paragrafi precedenti.

3.2.2. Il servizio deve essere attivo, con orario continuato, indicativamente dalle 8.00 alle 17.00 nei giorni feriali.

Sarà cura del fornitore effettuare gli interventi in tele-assistenza, tramite collegamento telematico al sistema, oppure, se il problema non è risolvibile mediante il collegamento remoto, garantendo la presenza *in loco* di personale tecnico specializzato. In caso di malfunzionamento che richieda la presenza in loco, l'intervento on-site deve essere assicurato entro le 8 ore continuative a partire dalla chiamata. L'intervento in tele-assistenza dovrà invece essere attivato entro 2 ore continuative dal ricevimento della segnalazione. Gli interventi, a partire dall'attivazione, devono necessariamente essere risolutivi.

Per qualunque motivo si rendesse necessario un blocco programmabile del sistema, questo dovrà necessariamente essere concordato con gli utenti e con i tecnici dell'Agenzia, e andrà eseguito avendo cura di ridurre al minimo eventuali disservizi.

Il fornitore risponde della professionalità dei tecnici incaricati.

Il fornitore non potrà sospendere l'erogazione delle prestazioni contrattualmente definite, con decisione unilaterale, in nessun caso, neppure quando siano pendenti controversie con l'Agenzia.

Qualora si pervenisse a risoluzione contrattuale per inadempienza del fornitore, sullo stesso graverebbero tutti gli oneri e le conseguenze anche legali.

3.3. ASSISTENZA

Dovrà essere predisposto un servizio di assistenza telefonica (help-desk), attivo indicativamente dalle 9 alle 18 nei giorni feriali, con personale tecnico qualificato in grado di fornire risposta rapida a richieste di assistenza degli utenti sul funzionamento degli applicativi, a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti.

Qualora l'intervento da remoto non fosse sufficiente o qualora necessitasse assistenza on-site, le giornate dovranno essere considerate comprese nel canone di manutenzione e assistenza. Tali giornate devono coprire anche la fornitura di ulteriori servizi in termini di nuove integrazioni, nuove analisi, nuovi report, e nuovi flussi come descritto al punto seguente.

3.4. MANUTENZIONE EVOLUTIVA

L'assistenza evolutiva e specialistica, che sarà erogata indifferentemente con collegamento remoto o con l'intervento di personale on-site secondo le necessità di volta in volta evidenziate, deve coprire gli aspetti di evoluzione del sistema con le seguenti principali attività:

1. consulenza operativa nella definizione delle acquisizioni dei dati (analisi delle specifiche e delle varie fonti di alimentazione di eventuali nuovi flussi di alimentazione);
2. razionalizzazione dei flussi provenienti dalle fonti dati già analizzate;
3. verifica di eventuali non-quadrature nei dati risultanti, qualora non sia presente un evidente malfunzionamento del sistema fornito (che in questo caso darebbe luogo a interventi di manutenzione ordinaria);
4. affiancamento nell'uso dell'applicativo e delle sue funzionalità per esigenze ex-novo;
5. valutazione dell'impatto di eventuali cambiamenti normativi sulle analisi già svolte o da svolgere;
6. consulenza operativa nella definizione di nuove strutture di reporting e di analisi a fronte dell'insorgere di nuovi fabbisogni informativi;
7. ottimizzazione e miglioramento dell'approccio informatico alle diverse analisi, con reingegnerizzazione di report e analisi già svolte dall'Agenzia;
8. formazione *on-the-job* per le funzionalità OLAP e di analisi multidimensionale;
9. affiancamento nella definizione di nuovi criteri di analisi;
10. affiancamento nella definizione di nuove procedure di alimentazione (ETL);
11. affiancamento nella modifica e delle procedure di alimentazione realizzate in fase di implementazione.

Il Responsabile del Procedimento

Dott. Stefano Capponi