



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Area Provveditorato

Via Enrico Toti, n. 81 – 90128 Palermo
e-mail: area.provveditorato@policlinico.pa.it
PEC: protocollo@cert.policlinico.pa.it

AVVISO

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO

Oggetto: consultazione preliminare di mercato indetta dell'art. 66 del D.lgs n. 50/2016

Il presente avviso è propedeutico all'indizione di una procedura sulla piattaforma MEPA per l'affidamento del "servizio di gestione triennale di sportelli self service per pagamenti elettronici PagoPA, integrazione applicativa con il SIO (Sistema Informativo Ospedaliero) e con la rete di trasmissione dati aziendale e noleggio dei dispositivi necessari" da installare, in noleggio, presso l'A.O.U.P. "Paolo Giaccone" di Palermo, nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022", da aggiudicarsi col criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 95 del citato codice.

La S.A. ritiene opportuno esperire, prima dell'avviso della procedura di gara, una verifica delle attuali potenzialità del mercato di riferimento garantendo, tra l'altro, la pubblicità all'iniziativa di affidamento e l'osservanza dei principi di trasparenza e massima partecipazione degli operatori economici.

Pertanto, la presente consultazione preliminare va intesa come una semplice pre – fase di gara, non finalizzata all'aggiudicazione di alcun contratto ma volta a:

- Agevolare la preparazione dell'appalto e lo svolgimento della relativa procedura;
- Informare gli operatori economici dell'intendimento della S.A. di volere indire l'appalto programmato;
- Consentire eventuali osservazioni su soluzioni o elementi;
- Verificare la spesa orientativa sul mercato nazionale e comunitario.

1. Descrizione dell'oggetto dell'iniziativa

L'affidamento del "servizio di gestione triennale di sportelli self service per pagamenti elettronici PagoPA, integrazione applicativa con il SIO (Sistema Informativo Ospedaliero) e con la rete di trasmissione dati aziendale e noleggio dei dispositivi necessari" da installare, in noleggio (con eventuale riscatto finale) presso l'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo, iniziativa che l'Azienda vuole realizzare nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022". In particolare, l'integrazione con il SIO riguarda la corporate identity ovvero l'immagine coordinata che l'Azienda intende offrire alla propria utenza in due ambiti, da un lato, per migliorare il flusso delle informazioni e per facilitare l'utenza nella fruizione dei servizi, e dall'altro favorire una migliore accessibilità e conoscenza dei servizi assistenziali resi



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

ai cittadini anche attraverso la comunicazione della propria identità attraverso diversi canali digitali (web, social, ...) e analogici (carta intestata, manifesti, ...).

2. Presa d'atto

Gli operatori economici, all'atto della dichiarazione della risposta alla consultazione, dichiarano altresì di essere consapevoli che il presente avviso non costituisce, in alcun modo, invito a presentare offerte.

3. Modalità di presentazione della manifestazione di interesse

Ai fini suddetti, previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, gli operatori interessati sono invitati a fornire la propria risposta e/o le proprie osservazioni.

Nell'oggetto della PEC, da inviare a protocollo@cert.policlinico.pa.it, dovrà essere riportata la seguente dicitura: *"servizio di gestione triennale di sportelli self service per pagamenti elettronici PagoPA, integrazione applicativa con il SIO (Sistema Informativo Ospedaliero) e con la rete di trasmissione dati aziendale e noleggio dei dispositivi necessari" presso l'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo, nell'ambito del progetto SovraCUP finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022.*

4. Tutela della privacy

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatizzati, e /o automatizzati, ai sensi della normativa vigente normativa nazionale, esclusivamente nell'ambito dell'indagine di cui la presente avviso esplorativo.

5. Altre informazioni

Tutte le richieste di informazioni devono pervenire entro il 26/09/2022 alle ore 12:00 e dovranno essere inviate via PEC al RUP all'indirizzo protocollo@cert.policlinico.pa.it

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale dell'A.O.U.P. "P. Giaccone" all'indirizzo web <https://www.policlinico.pa.it/portal/index.php?option=displaypage&Itemid=83&op=page&SubMenu=>

Palermo li, 16/09/2022

Il R.U.P.

(Dott. Massimo Giuseppe Tartamella)

Il Dirigente

(Dott.ssa Chiara Giannobile)



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

L'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo ha necessita di individuare un operatore economico cui affidare il **“Servizio di gestione triennale di sportelli self service per pagamenti elettronici PagoPA, integrazione applicativa con il SIO (Sistema Informativo Ospedaliero) e con la rete di trasmissione dati aziendale e noleggio dei dispositivi necessari - presso l'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo”**, nell’ambito del progetto SovraCUP, finanziato con DDG assessoriale n. 291/2022, dell’Assessorato della Salute - Dipartimento per la pianificazione strategica - Area 2 “Controllo di Gestione del S.S.R.”

In particolare si intende avere fornito, come servizio triennale con eventuale riscatto finale delle apparecchiature in noleggio e delle licenze utilizzate, la disponibilità di n. 8 sportelli automatici da installare presso i seguenti edifici:

- 13, Odontoiatria e Neurochirurgia
- 10, ematologia, oncologia, ...
- 10 bis, cardiologia
- 11, ortopedia e fisiatria
- 11 bis, otorino
- 14, ostetricia e ginecologia
- Edificio 23, Clinica Medica seconda
- Via La Loggia 1, psichiatria

Nel contempo l'A.O.U.P. intende potenziare e rafforzare la comunicazione e i servizi rivolti alla propria utenza e ciò sotto due punti di vista fondamentali: per migliorare il flusso delle informazioni e per facilitare l’utenza nella fruizione dei servizi, con l’obiettivo, da un lato, di favorire una migliore accessibilità e conoscenza dei servizi assistenziali resi ai cittadini e, dall’altro, per comunicare la propria identità attraverso tutti i canali digitali (web, social, ...) e analogici (carta intestata, manifesti, ...).

La *corporate identity* o immagine coordinata dovrà essere lo strumento attraverso cui gli strumenti comunicativi A.O.U.P. risulteranno essere coerenti l'uno con l'altro.

Si chiede, dunque, di sviluppare un sistema di comunicazione visiva coordinato, che identifichi l’A.O.U.P. e funga da strumento di comunicazione della sua mission e dei suoi valori. Per realizzare quanto in argomento sarà necessario redigere un manuale di immagine coordinata e prevedere la progettazione fino a 10 template di supporti che diventeranno gli strumenti standard di comunicazione interna ed esterna (es. carta intestata, biglietti da visita, presentazioni in formato pptx, template, cartelle cliniche, etc.).

Tra gli obiettivi da realizzare vi è anche quello di migliorare il posizionamento organico del nuovo sito web; i motori di ricerca sono una fonte di traffico importantissima per i siti web ed è necessario:



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

- che le informazioni possano essere indicizzate al meglio attraverso una adeguata strategia SEO (Search Engine Optimization) che possa valorizzare e promuovere i contenuti e le notizie diffuse dall'azienda in modo da migliorare il posizionamento sui motori di ricerca con l'utilizzo di parole chiave che possano meglio intercettare le maggiori richieste che provengono dai cittadini che spesso cercano in rete informazioni per trovare una risposta ai loro bisogni di salute.

Tra gli strumenti di comunicazione esterna già in uso da parte dell'Azienda si annoverano i social network. L'A.O.U.P. intende proseguire nell'implementazione e nel potenziamento delle diverse forme di comunicazione che oggi possono migliorare il dialogo con i cittadini, con gli stakeholder e tra gli stessi dipendenti, favorendo una maggiore pervasività e tempestività dell'informazione. Per attuare tutto si chiede di definire una social media strategy, a medio/lungo termine, per pianificare le varie attività che l' A.O.U.P. vuole sviluppare attraverso i propri canali social per farsi conoscere e per curare la propria reputazione anche attraverso la previsione di campagne di sponsorizzazione mirate.

La strategia punta al raggiungimento dei seguenti obiettivi di comunicazione:

- Migliorare la presenza online;
- Posizionare i profili social dell'A.O.U.P. come fonte autorevole e verificata dal carattere informativo ma anche emozionale;
- Comunicare in maniera efficace la qualità e i servizi resi e stimolare l'interesse verso di essi;
- Informare sui diversi canali di accesso ai servizi (es. totem, CUP online e altre modalità di prenotazione e pagamento delle prestazioni);
- Facilitare l'accesso alle cure e ai servizi assistenziali.

È intendimento dell'Azienda valorizzare alcuni temi che potranno essere oggetto di una comunicazione mirata che sfrutta la logica dello storytelling al fine di raccontare:

- "Il nuovo volto dell'A.O.U.P." descrivendo più in dettaglio le attività in corso e tutto ciò che è collegato a questo argomento;
- "La tecnologia al servizio del paziente" per informare su strumenti diagnostici e macchinari sui quali il Policlinico ha investito per offrire un servizio sanitario all'avanguardia e che consentono ai Siciliani di curarsi senza dover andare altrove;
- I "Medici in formazione" per mostrare l'altro volto del Policlinico valorizzando il ruolo di struttura universitaria che coniuga assistenza, didattica e ricerca;
- L'importanza del team, dando voce a tutti i professionisti coinvolti: non solo il personale medico ma anche infermieristico, tecnico e gli operatori socio sanitari OSS; tutto ciò anche al fine di sviluppare un maggiore senso di appartenenza.



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Le attività oggetto del progetto sono riportati nelle tabelle di seguito riportata e precisamente:

- per favorire l'accesso ai reparti e il pagamento con sistemi automatici pagoPA

LOTTO 1

	DESCRIZIONE		quantità	Nome commerciale del prodotto richiesto
	1° anno			
1	Sportello Self-service Mod. PGKL-E per pagamenti mediante moneta elettronica		8	Punto Giallo® Mod. PGKL-E
2	Licenza d' uso Software NetGate® compresa l'installazione ed avvio in ambiente di produzione.		1	Software Netgate®
	Una tantum			
3	Servizio "Spigol" di monitoraggio da remoto degli sportelli		1	Metropolis Servizio Spigol
4	Fornitura di rotoli di carta termica A4 compresa			Carta Termica A4 – quella che servirà nel triennio a partire dalla installazione
5	Garanzia full service 36 mesi • compresa		1	Garanzia
6	Assistenza della Procedura Applicativa • compresa		1	Assistenza Software
7	Servizio di BackOffice 3 anni • compresi		1	Servizio BackOffice
	2° e 3° anno			
8	Modello PGKL-E: Manutenzione Hardware Full Service, anni successivi (n. 5 sportelli)		8	Manutenzione Full Service PGL-E
9	Servizio "Spigol" di monitoraggio da remoto degli		1	Metropolis Servizio Spigol



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

	sportelli			
10	Servizio di BackOffice anno/sportello		8	Servizio BackOffice
11	Assistenza della Procedura Applicativa		1	Manutenzione Software
12	Modello PGK-CE: Manutenzione Hardware Full Service, anni successivi (n. 1 sportello)		1	Manutenzione Full Service PGK-CE
13	Modello PGKL-E: Manutenzione Hardware Full Service, anni successivi (n. 6 sportelli)		8	Manutenzione Full Service PGL-E
14	Servizio di BackOffice anno/sportello		8	Servizio BackOffice
16	Assistenza della Procedura Applicativa		1	Manutenzione Software

- per favorire offrire agli utenti un'immagine aziendale coordinata

LOTTO 2

Azioni da sviluppare nei primi 6 mesi a partire dalla contrattualizzazione	
1	Riposizionamento del brand e studio creatività immagine coordinata (redazione manuale di immagine coordinata e progettazione fino a 10 format distinti)
2	Restyling grafico sito web aziendale e stesura SEO (Search Engine Optimization) strategy
3	Redazione piano editoriale profili social aziendali (Facebook, Instagram) in coerenza con il nuovo piano aziendale di comunicazione per la salute condiviso con l'Assessorato della Salute della Regione Sicilia.
4	Adeguare il sito web istituzionale e quello del CUP A.O.U.P. alle verifiche di accessibilità e della fruizione attraverso smartphone e tablet adottando le metodologie, i criteri di valutazione e le verifiche tecniche di conformità ai requisiti di accessibilità, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102 oltre che rendere disponibile un meccanismo di feedback per consentire agli utenti di segnalare eventuali casi di inaccessibilità.