



CAPITOLATO TECNICO PER IL CONTRATTO DI MANUTENZIONE, FORMAZIONE, SUPPORTO, ASSISTENZA TECNICA ED EVENTALE FORNITURA, DEL SISTEMA HARDWARE E SOFTWARE PER LA PRESCRIZIONE E SOMMINISTRAZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA E PER L'OTTIMIZZAZIONE DEL PROCESSO LOGISTICO DEI FARMACI E DEI DISPOSITIVI MEDICI DELLA FARMACIA E DEI CDC PER UN PERIODO DI MESI 60

Sommario

Legenda.....	2
Introduzione.....	2
Profilo della AOUCA e del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e del DM.....	2
Descrizione del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e del DM.....	3
Componenti hardware (HW) del sistema.....	3
Componenti software (SW) del sistema	3
Descrizione dei servizi di manutenzione ed assistenza del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM in uso.....	4
Durata della fornitura.....	5
Importo a base d'asta	5
Siti interessati.....	5
Modalità di erogazione del servizio.....	5
Manutenzione preventiva.....	6
Manutenzione correttiva	6
Manutenzione evolutiva.....	7
Supporto on site all'utenza.....	7
Assistenza telefonica remota.....	8
Altre estensioni richieste.....	9
Punteggi	10
Stesura delle proposte.	10



Legenda

Nella redazione del presente documento sono stati utilizzati i seguenti acronimi:

- ADT: Applicativo di reparto per Ammissione, Dimissione e Trasferimento del Paziente
- AOUCA: Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari
- BI: Business Intelligence
- CDC: centri di costo
- DM: dispositivi medici
- HL7: Health Level 7
- HW: componente hardware
- RIS/PACS: sistema informativo della radiologia
- SW: componente software

Introduzione

La AOUCA intende procedere all'acquisizione di un servizio di assistenza e manutenzione del proprio sistema di gestione del processo logistico e prescrittivo dei farmaci e dei DM per un periodo di mesi 60. Il presente capitolato mira a garantire una corretta e completa manutenzione del sistema in utilizzo presso la AOUCA.

Profilo della AOUCA e del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e del DM

L'AOUCA è un Presidio Unico Ospedaliero costituito da 2 stabilimenti:

- San Giovanni di Dio, Cagliari
- Policlinico Duilio Casula, Monserrato

Il sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM ad oggi presente, serve attualmente le unità di degenza ordinaria per quanto riguarda la gestione del farmaco e le unità di area critica per la gestione integrata di farmaco e DM, in attuazione del contratto di cui alla delibera di aggiudicazione n. 227/2014 e successive proroghe ed integrazioni.



Descrizione del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e del DM

Attualmente il sistema risulta costituito da n.8 armadi farmaco, n. 6 armadi informatizzati per i dispositivi medici e software di prescrizione e somministrazione come di seguito specificato:

Blocco C	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco D	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco G	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco M (Medicina)	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco N	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco Q (2° Piano - TIN)	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco Q (3° Piano)	- Armadio robotizzato Farmaci
Blocco Q (4° Piano)	- Armadio robotizzato Farmaci
Software di prescrizione	- Software di prescrizione e somministrazione
Blocco Operatorio 1	- Armadio Dispositivi Medici
Blocco Operatorio 2	- Armadio Dispositivi Medici
Blocco Operatorio 3	- Armadio Dispositivi Medici
Blocco Q (Sala Parto Ginecologia)	- Armadio Dispositivi Medici
Reparto Oculistica	- Armadio Dispositivi Medici
Reparto Rianimazione	- Armadio Dispositivi Medici

Componenti hardware (HW) del sistema

La parte hardware ad oggi prevede n. 8 armadi farmaco BusterSpid per la gestione dello stock dei farmaci in modalità confezionata e n. 6 armadi informatizzati per i dispositivi medici. Gli armadi farmaco sono integrati con il software di prescrizione BusterMed mediante il quale il personale sanitario si occupa della prescrizione, somministrazione e gestione logistica integrata con SISAR e relativi armadietti virtuali di reparto. Gli armadi DM sono costituiti da 58 colonne per la gestione del DM e del farmaco in area critica.

Sono parte della fornitura 32 terminali laptop forniti presso le unità di degenza per la gestione a letto del paziente del processo di somministrazione del farmaco prescritto.

Componenti software (SW) del sistema

La parte applicativa è installata nei server presso il data center dell'Azienda.



L'integrazione con ADT/Sisar è svolta tramite lo standard HL7 attraverso la piattaforma di gestione dei DM. L'integrazione delle anagrafiche pazienti attraverso la piattaforma di gestione dei farmaci.

L'integrazione degli armadietti virtuali (Sisar) risulta attiva per la parte farmaco presso le unità di degenza.

Descrizione dei servizi di manutenzione ed assistenza del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM in uso

L'AOU di Cagliari a seguito dell'acquisizione in proprietà di tutti i sistemi sopra descritti, intende affidare, nel rispetto della normativa vigente, il contratto di assistenza e manutenzione dell'intero sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM.

L'erogazione di tali servizi sarà effettuata dalla Ditta aggiudicataria nel rispetto della propria proposta operativa offerta, tenuto conto delle indicazioni contenute nel presente Capitolato e garantendo tutte le condizioni in esso previste.

Le attività richieste, che saranno più dettagliatamente descritte successivamente, sono:

- Assistenza e presidio on-site
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione correttiva
- Manutenzione evolutiva

Tali attività e modalità di assistenza dovranno obbligatoriamente essere descritte all'interno della documentazione tecnica di gara proposta dalla Ditta aggiudicataria.

La fornitura di nuove componenti deve intendersi comprensiva di assistenza e manutenzione per tutta la durata del contratto.

Il servizio dovrà includere:

- La copertura di assistenza 24h/7g, attivo 365 giorni all'anno del sistema per la gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM senza limitazioni sul numero di chiamate, sia da remoto che on site;
- N. 2 interventi di manutenzione preventiva all'anno;
- Upgrade software per rilascio di nuove versioni e patch;
- Upgrade software evolutivi e di adeguamento a mutate esigenze della nostra azienda (modifica del profilo appoggi, modifica dei CDC etc.) e ad aggiornamenti normativi (aggiornamento Farmadati);
- Ogni aggiornamento hardware sia ritenuto necessario per il superamento di un guasto; la sostituzione dei componenti non riparabili o a fine vita dovrà ritenersi inclusa nel presente Capitolato;



- La presenza, per l'intera durata contrattuale, di 2 tecnici on site; sarà cura della Ditta aggiudicataria garantire la presenza costante delle figure richieste e comunicare tempestivamente all'Azienda eventuali variazioni e/o sostituzioni.

Durata della fornitura

Il contratto di fornitura del servizio di assistenza e manutenzione full risk di tutte le apparecchiature avrà durata di mesi 60 (sessanta mesi) con decorrenza dalla stipula del contratto.

Importo a base d'asta

L'importo a base d'asta annuo è pari a € 300.000,00 per un totale di € 1.500.000,00

Siti interessati

I siti attualmente interessati sono i seguenti stabilimenti:

- San Giovanni di Dio, Cagliari
- Policlinico Duilio Casula, Monserrato

Modalità di erogazione del servizio

La Ditta aggiudicataria, avvalendosi della propria organizzazione, attrezzature e personale tecnico specializzato, si impegna:

1. ad espletare un servizio di assistenza tecnica di manutenzione allo scopo di mantenere in condizioni di perfetta efficienza le apparecchiature e i sistemi oggetto dell'appalto, per quanto riguarda la loro installazione, il loro funzionamento, i livelli prestazionali e la rispondenza dei parametri tipici di funzionamento;
2. a garantire il supporto dei sistemi con un servizio di assistenza mediante intervento on-site, assistenza remota;
3. ad effettuare controlli per mantenere le apparecchiature sicure sotto l'aspetto antinfortunistico nonché a fornire ogni assistenza per quanto attiene il corretto utilizzo dell'apparecchiatura stessa;
4. ad effettuare tutte le attività di training on the job e re-training del personale dipendente eventualmente necessarie che consentano la piena operatività del personale;
5. a garantire le parametrizzazioni che si rendessero necessarie;



6. a programmare dei corsi di formazione specifica per il personale utilizzatore dell'Azienda nel caso in cui gli aggiornamenti del software prevedano la presenza di nuove funzionalità o l'introduzione di nuove configurazioni.

Il servizio di assistenza e manutenzione si intende esteso a tutte le componenti HW e SW del sistema di gestione della logistica del farmaco e DM.

Il servizio, compresa l'attività di presidio on site, sarà espletato, in termini generali, salvo diversa specifica indicazione per particolari tipologie di attività, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:00, escluso i giorni festivi.

Dovrà essere garantito un servizio di reperibilità 24 su 24, per 365 giorni all'anno, per cui la Ditta aggiudicataria dovrà indicare un numero telefonico e un form web per inoltrare la richiesta di assistenza.

Per tutto il software in uso ed ogni relativa integrazione hardware e software, dovrà essere garantita, per l'intera durata del contratto, il pieno rispetto di quanto disposto dalle attuali normative nazionali e comunitarie in materia di tutela dei dati personali, nonché, nel caso rientri nella classificazione dei DM, la fornitura dovrà essere conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.

Manutenzione preventiva

La Ditta aggiudicataria si impegna, per tutta la durata del contratto, ad effettuare n. 2 interventi di manutenzione preventiva programmata all'anno. Gli interventi dovranno essere effettuati durante giorni feriali ed ore lavorative, e dovranno essere finalizzati al monitoraggio ed all'ottimizzazione del funzionamento dei sistemi e delle apparecchiature con lo scopo primario di prevenire malfunzionamenti e garantirne prestazioni ottimali.

La manutenzione preventiva dovrà tenere conto del livello di criticità associato ad ogni dispositivo ed essere eseguita nel rispetto delle indicazioni fornite da ogni costruttore. Gli interventi dovranno essere concordati con almeno 30 gg. di preavviso.

In particolare, alcune delle attività svolte durante gli interventi di manutenzione preventive dovranno includere ispezioni visive, controllo dei server e del sistema operativo, controllo del database ed applicativi, controllo delle workstation.

Manutenzione correttiva

La Ditta aggiudicataria si impegna ad intervenire per la riparazione dei guasti e malfunzionamenti che dovessero verificarsi, sia di natura hardware che sistemistica e applicativa, e ad effettuare le prove ed i controlli necessari al ripristino della piena funzionalità dei sistemi.



Detti interventi saranno prestati in numero illimitato per l'eliminazione di guasti o anomalie, segnalati o riscontrati in occasione di altri interventi manutentivi o durante l'intervento stesso.

L'attività sarà svolta mediante:

- servizio di supporto on site;
- assistenza telefonica remota;
- l'intervento fisico sul posto di tecnici manutentori;
- la riparazione/sostituzione delle componenti guaste.

Manutenzione evolutiva

Ai fini del miglioramento del sistema di gestione della logistica del farmaco e DM, la proposta dovrà prevedere l'eventuale sostituzione dei sistemi hardware e software con ritiro e quotazione del vecchio. La proposta di sostituzione dovrà essere quotata separatamente, e non costituirà oggetto di valutazione del presente Capitolato. L'Azienda si riserva di accettare o rifiutare la proposta anche parzialmente che in ogni caso impegna la Ditta aggiudicataria durante tutta la durata del contratto. La fornitura troverà copertura finanziaria successivamente alla presente fornitura

Supporto on site all'utenza

La Ditta aggiudicataria dovrà prestare un *servizio di presidio on site* che garantisca la presenza presso l'Azienda di 2 tecnici, negli orari di servizio precedentemente indicati, al fine di fornire un supporto costante agli operatori nel normale e quotidiano utilizzo dei sistemi e dovrà comprendere a titolo esemplificativo, ma non esclusivo le seguenti attività:

- Monitoraggio del sistema di prescrizione e somministrazione per la gestione del workflow, nell'ottica di manutenzione preventiva e/o correzione di utilizzi non corretti degli applicativi;
- Primo livello di interventi immediati per malfunzionamento o guasti di una componente del sistema, durante le ore di presenza on site dei tecnici;
- Assistenza agli operatori, con supporto per richieste di carattere tecnico e applicativo;
- Formazione continua in caso di nuove release, funzionalità, procedure introdotte.
- Formazione ai nuovi operatori;
- Creazione e gestione delle utenze del sistema e delle politiche di tracciamento di tutti gli utenti con relativi profili;
- Installazione di aggiornamenti, gestione del database, back-up e restore, gestione dei profili ed altre operazioni sistemistiche. Queste attività dovranno essere effettuate sempre in sinergia con i Sistemi Informatici dell'Azienda.
- Tuning dei sistemi hardware/software forniti;



- Gestione della sicurezza delle piattaforme applicative in ottica di mantenimento di business continuity;
- Supporto per l'estrazione di parametri statistici;
- Analisi ed attivazione di personalizzazioni o integrazioni che si rendessero necessarie.

La Ditta aggiudicataria sarà tenuta a dotare il proprio personale di tutti gli strumenti necessari per l'espletamento delle attività richieste (cellulare, PC, stampante, parti di ricambio, etc).

Assistenza telefonica remota

La Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un *servizio di assistenza telefonica*, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, per tutte le componenti oggetto del contratto, nessuna esclusa.

Il servizio di assistenza su chiamata dovrà comprendere a titolo esemplificativo ma non esclusivo le seguenti attività:

- assistenza telefonica per la diagnosi e il superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard;
 - assistenza nel caso di gravi anomalie e funzionamenti dei sistemi che possano compromettere la continuità del servizio;
 - supporto per richieste di carattere tecnico;
 - consulenza per l'uso ottimale del sistema;
 - controlli sulla corretta parametrizzazione dei sistemi;
 - istruzione sul corretto impiego dei sistemi e degli applicativi;
 - chiarimenti sull'utilizzo dei sistemi;
 - chiarimenti di tipo tecnico e funzionale;
 - registrazione di tutte le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati;
-
- risoluzione dei problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
 - smistamento delle chiamate per risoluzione di problemi non risolvibili dall'assistenza di primo e secondo livello (assistenza telefonica ed on-site);
 - controllo dei processi di risoluzione attivati con verifica degli esiti;
 - gestione online delle richieste d'intervento, con visualizzazione in tempo reale sullo stato avanzamento richieste;



- predisposizione ed aggiornamento di un inventario informatico delle risorse hardware e software oggetto di gestione integrata;
- analisi delle statistiche per identificare fabbisogni dell'Azienda;
- definizione di azioni di prevenzione di problematiche comuni.

Tempi di intervento per il sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM

Per tutte le componenti hardware e software del sistema di gestione della logistica e prescrizione del farmaco e DM dovranno essere garantiti i seguenti tempi di risposta a richiesta di intervento:

Intervento remoto	da	Immediato, sia in orario lavorativo che in regime di reperibilità (ore notturne e giorni festivi)
Intervento site	on	Orario lavorativo: 1 ora Regime di reperibilità: 4 ore

La sostituzione di eventuali componenti danneggiate dovrà avvenire, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda, con parti di ricambio di primaria qualità, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore dell'hardware.

È esclusa dal servizio di manutenzione la riparazione di guasti causati da dolo o colpa nell'uso delle strumentazioni da parte del personale dell'Azienda. In tal caso, previa presentazione di prove e contestazione da parte della ditta, gli interventi e le riparazioni verranno eseguiti dalla ditta stessa, a spese dell'Azienda, a fronte di specifico preventivo.

Il servizio di assistenza, oltre alla soluzione di problematiche hardware e software eventualmente intercorse, dovrà prevedere l'attività di supporto agli operatori nel caso di problematiche con le procedure operative previste dal sistema. In tal caso l'assistenza erogata dovrà essere effettuata da specialisti grado di poter guidare gli operatori nell'esecuzione delle procedure.

Altre estensioni richieste

Sono richieste inoltre:

- Sostituzione integrale dei 32 laptop in uso presso le unità di degenza;



- Presa in carico del processo di mantenimento della piena funzionalità dei portatili con sostituzione su guasto e rottura integralmente a carico dell'aggiudicatario in numero massimo di 8 terminali/anno;
- Predisposizione di piano di sostituzione delle componenti hardware vetuste e/o non più manutenibili.

Punteggi

Organizzazione del servizio	30
Governo e controllo dei servizi	25
Tempi di risposta (migliorativi rispetto a quelli previsti)	5
Reportistica proposta e strumenti di BI	5
Proposte migliorative	5

Stesura delle proposte.

La proposta dovrà contenere i seguenti paragrafi:

- ✓ Profilo della azienda
- ✓ Descrizione dei servizi di manutenzione ed assistenza suddivise nelle 3 tipologie (preventiva, correttiva, evolutiva)
- ✓ Modalità di erogazione del servizio
- ✓ Supporto on site all'utenza
- ✓ Assistenza telefonica remota
- ✓ Formazione
- ✓ Tempi di intervento
- ✓ Manutenzione Evolutiva
- ✓ Altre estensioni richieste