

CAPITOLATO TECNICO SISTEMA GESTIONE TERAPIA FARMACEUTICA INFORMATIZZATA

ARTICOLO 1 - OGGETTO

Oggetto del presente appalto è l'installazione, l'avviamento, la manutenzione, la gestione e la conduzione tecnica ed operativa di un sistema informatizzato che permetta la tracciabilità e la gestione del flusso del farmaco nei passaggi fondamentali della prescrizione, somministrazione, gestione scorte e logistica.

Il sistema offerto deve permettere, a partire dall'identificazione certa del paziente, di effettuare la prescrizione delle terapie farmacologiche, verificarne la preparazione nell'ambito della farmacia e registrare la somministrazione sicura delle infusioni preparate, garantendo la condivisione di informazioni aggiornate su pazienti e farmaci tra gli operatori sanitari coinvolti nel processo di cura, consentendo il controllo di ogni fase dell'iter di prescrizione, di preparazione e di somministrazione del farmaco attraverso l'utilizzo di braccialetti di identificazione o altri metodi simili.

Il braccialetto di identificazione permetterà di assegnare al paziente un codice univoco attraverso l'integrazione con il sistema informativo ospedaliero di gestione dei ricoveri rendendo impossibile ogni eventuale scambio di nomi.

Il braccialetto sarà utilizzato principalmente per le seguenti attività:

- posizionamento automatico sulla scheda di ricovero informatica del paziente;
- identificazione del paziente per la prescrizione degli esami effettuata tramite sistema informatico;
- posizionamento automatico sulla cartella clinica del paziente;
- posizionamento automatico sul piano di lavoro della cartella clinica del paziente
- confronto tra checklist operatoria e braccialetto del paziente al momento della preparazione in sala operatoria e scarico farmaci utilizzati durante l'intervento;

ARTICOLO 2 - OBIETTIVI

Il sistema per la gestione informatizzata della terapia farmaceutica ha l'obiettivo di rispondere all'urgente bisogno di sicurezza del paziente nel processo di prescrizione e somministrazione del farmaco in ospedale e di ridurre l'impegno ed i costi collegati alla gestione dei magazzini dei farmaci (scorte, scadenze etc.) recuperando inoltre spazi operativi ospedalieri.



Per raggiungere questi obiettivi è necessario tracciare il percorso del farmaco dalla fase di prescrizione medica al letto del paziente, a quella di somministrazione, abbattendo così il “rischio clinico” associato alla terapia.

Tale processo permette, altresì, massima sicurezza nella prescrizione e somministrazione dei farmaci, integrazione totale con la gestione del reparto ospedaliero, semplificazione del flusso di lavoro, ottimizzazione del magazzino, risparmio sugli ordini dei farmaci, infrastruttura semplice e dai costi contenuti, al fine di ottenere:

- qualità dei processi, attraverso l'introduzione di moderni sistemi di gestione, controllo e tracciabilità;
- sicurezza, attraverso la riduzione dei rischi (risk management) connessi con gli aspetti clinici;
- efficienza, attraverso l'ottimizzazione dei processi e delle risorse;
- economicità, migliorando nel suo complesso l'intera gestione.

Più specificatamente i principali obiettivi attesi sono:

Obiettivi Clinici

- riduzione degli errori presenti nel Processo di Somministrazione e dei relativi eventi avversi per tutte le possibili componenti di errore;
- maggiore controllo sui profili terapeutici;
- controllo, tracciabilità e rintracciabilità totale dei Farmaci e della terapia/Paziente;
- miglioramento del rapporto Qualità/Prestazione;
- possibilità di analisi epidemiologiche ed individuazione di percorsi terapeutici;
- integrazione con i flussi informativi Regionali e Ministeriali dei dati gestiti (quali ad esempio il Farmed e FILE R) per assolvere, nel tempo, tutti i debiti informativi dovuti;

Obiettivi di Sicurezza Applicativa ed Informatica

I sistemi applicativi richiesti trattano dati sensibili e, di conseguenza, quanto offerto deve garantire il massimo grado di riservatezza e di sicurezza applicativa ed informatica. Per quanto sopra, il software fornito dovrà:

- garantire i massimi livelli di sicurezza e protezione degli accessi in coerenza con quanto richiesto dalle normative vigenti e/o di successiva emissione;
- permettere una completa tracciabilità delle transazioni e visualizzazioni effettuate da parte degli operatori autorizzati alla documentazione clinica del paziente, sempre nella più completa coerenza con quanto richiesto dalle normative vigenti e/o di successiva emissione.

Obiettivi Amministrativi e Gestionali

- quantificazione della spesa per singolo evento
- completa integrazione con la gestione aziendale anche, e soprattutto, in termini applicativi
- formazione continua del personale in funzione sia delle variazioni delle mansioni che in funzione del turnover
- riduzione delle scorte e migliore turnover di magazzino
- ottimizzazione dei consumi
- gestione dei livelli di accesso alle informazioni

L'appaltatore deve garantire, per tutta la durata contrattuale, che l'attività si svolga nel rispetto di tutte le normative presenti e/o future in tema di gestione del farmaco.

Inoltre l'appaltatore deve garantire:

- a) adempimento, per tutta la durata contrattuale, a tutte le prescrizioni della stazione appaltante per il corretto e regolare svolgimento del servizio;
- b) definizione di processi e produzione di documenti a garanzia del rispetto delle prescrizioni di cui al punto precedente; nonché la disponibilità alla verifica, visione, modifica immediate di tutti i documenti e processi;
- c) l'adeguamento tecnologico del sistema proposto sia per norme di legge che per obsolescenza tecnologica;
- d) l'assistenza e la manutenzione di quanto offerto.

ARTICOLO 3 - CARATTERISTICHE TECNICHE E CONDIZIONI DELLA FORNITURA

Il presente appalto prevede la fornitura di sistemi applicativi integrati e di servizi ad essi correlati, start-up, assistenza, manutenzione e conduzione tecnica ed operativa di un sistema informatizzato volto alla gestione informatizzata della terapia farmaceutica ed alla riduzione del rischio clinico per il riconoscimento e la verifica dell'identità del paziente dell'Azienda USL.

L'offerta dovrà prevedere la fornitura, presso tutti i reparti, di sistemi avanzati di gestione informatizzata per la verifica dell'identità dei pazienti, delle informazioni cliniche ad esso correlate e per la prescrizione e somministrazione dei farmaci,

Devono essere fornite tutte le licenze relative al software di base e d'ambiente (es. database relazionale, CAL ecc.) e tutte le necessarie licenze d'uso del software applicativo di gestione, prescrizione, somministrazione e tracciabilità. Il sistema software deve rispondere ai seguenti requisiti.



Requisiti relativi alla gestione del paziente:

- Il software dovrà ereditare dall'anagrafica pazienti aziendale le informazioni anagrafiche utili ai fini dell'identificazione corretta ed univoca del paziente. Il Software dovrà preferibilmente essere predisposto ad uno scenario di sua identificazione tramite RFID.
- Gestire il monitoraggio di somministrazioni avvenute anche senza l'identificazioni del paziente tramite lettura del braccialetto identificativo o dispositivo simile.
- Gestire il monitoraggio di somministrazioni avvenute anche senza l'identificazione della confezione del farmaco.
- Gestire il trasferimento di un paziente, da una divisione o reparto ad un altro, con le relative terapie associate.
- Gestire i paziente in appoggio presso reparti diversi da quelli del ricovero.
- Gestire la pianificazione di permesso e rientro del paziente in reparto.
- Interrogazione e generazione richiesta motivata per terapia paziente
- Gestire le dimissioni del paziente con possibilità di stampa e archiviazione di dettagliati report completi di tutte le informazioni necessarie alla tracciabilità di tutte le attività di prescrizione e somministrazione.
- Gestire la somministrazione dei farmaci in sala operatoria
- Gestire la somministrazione dei farmaci in DH, ambulatori e dialisi.

Requisiti relativi alla prescrizione informatizzata:

- Offrire funzionalità di prescrizione a bordo letto attraverso l'utilizzo di dispositivi mobili collegati alla rete WIFI
- Permettere la presa in carico del giro visita da parte del medico
- Prescrizioni di diversa tipologia anche attraverso la predisposizione di particolari schermate per l'inserimento dei dati che a titolo di esempio di seguito si riportano:
 1. Prescrizione semplice (es. 1 compressa 3 volte al giorno);
 2. Prescrizioni con frazioni di unità (es. mezza compressa);
 3. Prescrizioni di prodotti multidose (es. sciroppi, pomate, colliri);
 4. Prescrizioni composte da due o più farmaci aggregati tra loro(es. principio attivo e solvente);
 5. Prescrizione di farmaci non compresi nel PTO (con eventuale generazione di richiesta alla Farmacia);
 6. Prescrizione di farmaci non registrati (esteri) (con eventuale generazione di richiesta alla Farmacia);
 7. Prescrizione di terapie nutrizionali (con eventuale generazione di richiesta alla Farmacia o alla Dietista);



8. Prescrizione di terapie comandate da parametro clinico (glicemia, INR, PAD, PAS)
9. Prescrizione di terapie al bisogno con indicazione dei seguenti controlli (q.tà massima singola somministrazione, q.tà massima giornaliera, intervallo minimo fra somministrazioni) reimpostabili dalla farmacia ospedaliera e personalizzabili dal medico prescrittore.
10. Prescrizione specifica per fiale di Potassio con controllo sulla velocità di infusione e obbligo di indicazione di solvente (come indicato nella raccomandazione Ministeriale n. 1 del marzo 2008)
11. Prescrizioni di terapie infusive (in continuo, in pompa e a durata) con indicazione della velocità o durata della somministrazione
12. Prescrizione ossigeno con specifiche modalità di somministrazione
13. Prescrizione di tipologie specifiche intradialisi e postdialisi attivabili per reparto
 - In fase di prescrizione all'atto dell'identificazione del prodotto il sistema deve mostrare le vie di somministrazione autorizzate per lo specifico AIC.
 - Possibilità di gestione dell'allestimento degli antiblastici con eventuale scarico di frazioni dello stesso flacone a più pazienti.
 - Possibilità di personalizzare la modalità di visualizzazione delle terapie prescritte nel foglio terapia (filtri terapie attive, distribuzione terapie sospese e terminate), visualizzazione elenco farmaci per via di somministrazione, per classe terapeutica (ATC) e possibilità di personalizzare la colorazione delle tipologia per singola unità operativa
 - Presenza sul foglio terapia della visualizzazione chiara delle terapie somministrate e di eventuali comunicazioni inserite dal personale infermieristico in fase di somministrazione
 - Visualizzazione e gestione dei parametri clinici personalizzabili per singola Unità Operativa
 - Visualizzazione incrociata dei parametri clinici per verifiche effetti della terapia nel tempo
 - Presenza della gestione di attività legate ad una prescrizione (es. cambio velocità infusione, rimozione cerotto)
 - Presenza modalità distinte, configurabili per singola Unità Operativa, per la visualizzazione delle giornate nel foglio unico di terapia.
 - Presenza di una modalità specifica per la gestione degli interventi in emergenza.
 - Prevedere possibilità di prescrivere per nome commerciale o per principio attivo.
 - Visualizzare e stampare il foglio unico di terapia le relative informazioni.
 - Notificare al medico in fase di prescrizione eventuali interazioni tra farmaci, classificandole per diversi gradi di rilevanza e fornire informazioni su come trattare i singoli casi.
 - Il software dovrà permettere di inserire il nome commerciale del prodotto o dei principi attivi a cui il paziente è allergico e eventuali allergie a alimenti;

- Notificare al medico in fase di prescrizione eventuali allergie registrate.
- Notificare al medico in fase di prescrizione eventuali duplicazioni di terapie a livello di classe terapeutica (ATC)
- Visualizzare direttamente in fase di prescrizione le seguenti informazioni:
 - Farmaci a prontuario;
 - Farmaci disponibili in altri reparti
 - Farmaci soggetti a richiesta motivata.
- Gestione delle prescrizioni alla dimissione per la consegna dei farmaci per il Primo Ciclo di Cura.

Requisiti relativi alla somministrazione sicura:

- Offrire funzionalità di somministrazione sicura a bordo letto attraverso l'utilizzo di dispositivi mobili collegati alla rete WIFI
- Permettere di gestire in modo sicuro il processo di somministrazione dei farmaci garantendo:
 - la verifica dell'orario di somministrazione;
 - l'identificazione univoca del paziente;
 - la verifica della via di somministrazione;
 - la verifica del farmaco prescritto e del suo dosaggio;
 - la registrazione dell'avvenuta somministrazione.
- Permettere di attivare i controlli di interazione e allergie all'atto della somministrazione
- Controllare il flusso di somministrazione delle terapie "al bisogno" in base ai controlli inseriti in fase di prescrizione
- Richiedere l'immissione del valore del parametro clinico rilevato per poter indicare la quantità di farmaco da somministrare per le prescrizioni legate a parametro clinico
- Tracciare la somministrazione di farmaci anche senza l'identificazione della confezione originale
- Prevedere la possibilità di indicare note in somministrazione anche a distanza di tempo dalla singola somministrazione
- Prevedere la possibilità di somministrare una quantità diversa da quella prescritta obbligando l'inserimento di una motivazione
- Permettere la somministrazione di farmaci equivalenti a quelli prescritti dando una corretta segnalazione
- Presenza di sistemi di alert per la somministrazione di farmaci in scadenza
- Elaborare e presentare in tempo reale il piano delle somministrazione della terapia

Requisiti relativi alla gestione logistica integrata dei farmaci presso le unità operative

- Consentire di modificare la proposta d'ordine generata automaticamente dal sistema, tracciando ogni variazione apportata.
- Evidenziare in fase di generazione d'ordine l'eventuale presenza di farmaci in giacenza presso il reparto appartenenti allo stesso gruppo di equivalenza
- Consentire la stampa e l'invio in formato elettronico dell'ordine generato, che dovrà integrarsi con il software di gestione del magazzino.
- Verificare la corrispondenza tra prodotti ordinati e ricevuti.
- Gestire più magazzini di reparto in base alla specialità del prodotto (es. farmaci da frigo, stupefacenti etc).
- Gestione e personalizzazione dei gruppi di equivalenza di farmaci
- Consentire la gestione informatica in dosi unitarie delle quantità di farmaco presenti sui carrelli terapia.
- Offrire funzioni di elaborazione delle informazioni relative ai consumi, esportabili in un foglio elettronico.
- Prevedere per tutto il periodo di durata contrattuale l'aggiornamento della banca dati dei farmaci e di tutti gli attributi correlati: principio attivo, forma farmaceutica, dosaggio e vie di somministrazione autorizzate. Mantenere inoltre aggiornati i gruppi di equivalenza costituiti da prodotti con: stesso principio attivo, stesso dosaggio, stessa forma farmaceutica e stessa via di somministrazione.
- Consentire la personalizzazione a livello di reparto di specifici gruppi di equivalenza.
- Consentire l'inserimento nella banca dati del sistema di prodotti parafarmaceutici (alimenti, integratori etc...), preparati galenico-magistrali, farmaci esteri o in sperimentazione e diete che dovranno essere identificati con codice a barre proprio.
- Gestire la tracciatura fino alla singola somministrazione a paziente di lotto e scadenza e numero seriale confezione (targatura) per singoli farmaci o classi di farmaci (es. emoderivati).
- Gestire la corretta attribuzione dei consumi alla singola dose, sia sul singolo paziente che sui diversi centri di costo.

Requisiti relativi al debito informativo

Integrazione con i flussi informativi Regionali e Ministeriali dei dati gestiti, generazione del file "FARMED" e del file R per assolvere, nel tempo, il debito informativo dovuto.

ARTICOLO 4 - INTERFACCIAMENTO



E' necessario che i moduli applicativi richiesti soddisfino i requisiti di interoperabilità che consentano di mettere a disposizione dell'Azienda un ambiente applicativo totalmente integrato con particolare riferimento ai seguenti processi clinico-sanitari ed amministrativi:

- Anagrafe assistiti Centralizzata
- Preospedalizzazione
- Day Hospital
- Accettazione, Dimissione e Trasferimento Pazienti (ADT)
- Registro sala parto e gestione CEDAP
- Gestione PPI
- Gestione reparti
- Gestione degenza Infermieristica
- Gestione dipartimento oncologico
- Cartella di reparto clinica ed infermieristica
- Cartella ambulatoriale clinica ed infermieristica
- Blocco operatorio
- Gestione APA
- Gestione ALPI
- Gestione PAC
- Flussi Regionali e Ministeriali di Debito Informativo
- Sistema Informativo Direzionale (sistemi informativi, controllo di gestione, epidemiologia e statistiche)
- Gestione Magazzino

Si richiede un sistema preferibilmente sviluppato in tecnologia web-based. Il sistema deve essere aderente agli standard internazionali e protocolli di comunicazione maggiormente adottati in ambito sanitario (IHE Technical Framework, HL7 2.x / 3.0) ed architetture web- services.

ARTICOLO 5 - SPECIFICHE DELLA FORNITURA

Le forniture ed i servizi oggetto del presente Capitolato d'Appalto sono:

- A.** Fornitura dei software applicativi richiesti nel presente capitolato.
- B.** Manutenzione evolutiva e correttiva dei software forniti al precedente punto A.
- C.** Interventi di integrazione tra i software in esercizio ma non oggetto di fornitura e quelli oggetto del presente capitolato; le modalità di integrazione sono specificate nel presente capitolato.

- D.** Fornitura e manutenzione dei sistemi operativi e dei sistemi data base, che necessitano per l'installazione delle applicazioni, sia dei server che dei dispositivi mobili.
- E.** Fornitura di dispositivi mobili per la gestione del sistema di farmaco-terapia presso i reparti di degenza a letto del paziente e del servizio di assistenza full risk per tutta la durata dell'appalto e dell'ulteriore periodo di eventuale affidamento;
- F.** Servizi professionali di Management globale (assistenza, conduzione) sul Software oggetto di gara (installazione, collaudo, formazione, assistenza all'avviamento), di conduzione con presidio e dell'help desk.
- G.** Generazione flussi debito informativo: generazione file "Farmed" e FILE R

ARTICOLO 6 - AFFIDABILITÀ

Il concetto di affidabilità tocca temi fondamentali che l'Appaltatore deve sviluppare in sede di progettazione, quali:

- alta disponibilità (dati disponibili anche in caso di cadute locali di rete informatica, rete elettrica, guasto di singoli dispositivi quali PC, video, ecc.)
- accesso a dato sempre aggiornato (evitare diverse copie non sincronizzate di dati – unicità logica del dato)

Più nel dettaglio, preferibilmente dovrà essere assicurata la continuità di esercizio attraverso la resa disponibile delle informazioni immesse in qualunque situazione di irraggiungibilità del sistema informativo centrale (es. indisponibilità di rete). Prevedere preferibilmente meccanismi di sicurezza che consentano di continuare a utilizzare il sistema anche in caso di guasti all'infrastruttura di rete o al middleware di integrazione. -

ARTICOLO 7 - DURATA

Il contratto avrà la durata di anni cinque (5), a decorrere dalla data che sarà indicata nell'atto di stipula del contratto.

Prima della scadenza del contratto l'Azienda USL si riserva la facoltà, qualora ne ravvisi l'opportunità, di chiedere all'appaltatore la prosecuzione della fornitura e dei servizi connessi per un eventuale periodo di ulteriore affidamento pari ad un massimo di due anni (2). L'Appaltatore si impegna, fin da ora, a continuare l'esecuzione di quanto oggetto del presente CSA. L'Azienda USL in merito alla facoltà di ulteriore affidamento non contrae nessun obbligo con l'appaltatore, riservando esclusivamente a se stessa il diritto di esercitarne l'attuazione in base a valutazioni di sua esclusiva potestà.

ARTICOLO 8 - GESTIONE DEL SISTEMA (ASSISTENZA - CONDUZIONE)

La fornitura dei servizi di assistenza, manutenzione e conduzione deve essere eseguita nel rispetto delle seguenti modalità e livelli di servizio:

- servizio di manutenzione correttiva dei software applicativi
- servizio di assistenza agli utenti inteso anche come supporto all'uso delle procedure

Il servizio dovrà essere assicurato dalle 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ed è richiesta almeno la disponibilità in ambito aziendale di n. 1 tecnico programmatore con esperienza e conoscenza adeguate e documentabili.

L'Appaltatore dovrà inoltre presentare con cadenza trimestrale un Rapporto di riepilogo degli interventi effettuati nel trimestre ovvero un documento che consenta di verificare le attività svolte rispetto a quelle pianificate (per interventi di manutenzione adeguativa e correttiva, programmi movimentati, ecc.). Il documento approvato dal Direttore dell'esecuzione dell'Azienda USL darà luogo alla procedura di riconoscimento dei corrispettivi per le forniture ed i servizi erogati.

ARTICOLO 9 – SERVIZIO DI ASSISTENZA HELP DESK

Il servizio di assistenza deve essere attivabile tramite numero telefonico unico, gratuito e deve prevedere l'erogazione di attività di supporto agli utenti (operatori sanitari) con le seguenti modalità:

- reperibilità telefonica dei tecnici H24, 7 giorni su sette, con possibilità di collegamento in remoto per le situazioni critiche e d'urgenza.

ARTICOLO 10 – MANUTENZIONE (CORRETTIVA – EVOLUTIVA)

La fornitura di un sistema per la gestione informatizzata per la terapia farmaceutica dovrà prevedere, altresì, la composizione di un Piano di Manutenzione contenente la descrizione dei servizi di manutenzione offerti nel rispetto delle seguenti tipologie di intervento:

- Manutenzione preventiva: volta a verificare il corretto esercizio dei software, al fine di prevenire eventuali disservizi;
- Manutenzione correttiva: volta ad eliminare malfunzionamenti ed anomalie segnalati

durante l'utilizzo del sistema, allo scopo di ripristinare le corrette funzionalità di tutti software in esercizio;

- Manutenzione adeguativa e migliorativa: volta alla verifica ed all'adeguamento dei software conseguente ad aggiornamenti tecnologici successivamente realizzati;
- Manutenzione evolutiva: finalizzata a migliorare o a mantenere costanti nel tempo le prestazioni del sistema informativo attraverso l'installazione di nuove versioni di prodotto realizzate dal fornitore, finalizzata altresì a mantenere nel tempo la corrispondenza con le nuove prassi e modifiche di workflow in uso presso la Azienda USL connesse a modifiche di modelli gestionali o derivanti da revisioni organizzative che richiedono nuovi livelli di operatività;
- Manutenzione legislativa: che prevede l'impegno a modificare i programmi per adeguarli alle variazioni normative e legislative (nazionali e regionali) che dovessero intervenire nel periodo del contratto.

Gli interventi di manutenzione programmata che richiedano un blocco di sistema dovranno essere effettuati al di fuori di orari critici e concordati preventivamente con il Direttore dell'esecuzione del contratto dell'AUSL.

Nell'ambito delle attività di manutenzione dovranno essere garantite:

- la gestione della sicurezza (aggiornamenti di sistema operativo, installazione patch di sicurezza);
- la gestione sistemistica delle strutture dati (data base relazionali) compresi l'aggiornamento ed il monitoraggio delle stesse;
- il supporto software (con garanzia di messa in produzione delle patch di correzione degli errori);
- il supporto agli utenti (help desk) utilizzatori;

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato attraverso un sistema di Help Desk mediante :

- assistenza telefonica;
- collegamento remoto in VPN (virtual private network) da parte di tecnici specialisti;
- interventi on-site.

In casi di malfunzionamento, un referente dell'Azienda USL del servizio competente provvederà ad inoltrare la chiamata al fornitore (servizio di Help Desk), indicando la tipologia di guasto ed i livelli di urgenza.

Definendo le seguenti tipologie di malfunzionamenti:

- "Blocco del sistema" intesa quale anomalia che impedisce il proseguimento della normale attività lavorativa, rendendo indisponibili funzioni essenziali.

- "Anomalia di funzione" intesa quale anomalia che rende non disponibile una determinata funzionalità ma senza pregiudicare l'operatività complessiva del sistema.

Resta inteso che l'anomalia anche di una sola funzione può essere determinante per il tipo di attività in corso e pertanto essere classificata come "blocco" del sistema.

Al termine di ogni intervento dovrà essere redatto a cura del fornitore un apposito rapporto riportante gli estremi dello stesso (identificativo chiamata, data e ora di intervento) con descrizione del problema e relativa soluzione. Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a cause di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente all'ASL.

ARTICOLO 11 – INIZIO ATTIVITA'

L'erogazione dei servizi di assistenza, manutenzione dovranno avere inizio dalla presa in carico dei sistemi operanti nell'Azienda USL di Rieti e comunque entro il termine indicato nell'atto di stipula del contratto, eventuali ritardi rispetto alla predetta scadenza saranno oggetto di attribuzione di penalità.

Tutte le attività dovranno essere completate entro 6 mesi dall'avvio delle attività.

ARTICOLO 12 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda USL Rieti ed il personale addetto all'espletamento delle prestazioni assunte dall'Appaltatore, il quale riconosce che la stazione appaltante risulta estranea a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra se stesso ed il proprio personale dipendente, fatto salvo quanto normativamente previsto a carico dell'Appaltatore in caso di accertata violazione degli obblighi contributivi.

L'Appaltatore dovrà assumere la mano d'opera secondo le norme di legge e sarà obbligato ad attuare, nei confronti del personale occupato nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative, retributive e di orario non inferiori a quelle risultanti dal Contratto Collettivo di Lavoro applicabile, alla data del contratto, alla categoria e alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni economico normative risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto Collettivo, successivamente stipulato per la categoria. L'obbligo vincola l'Appaltatore anche nel caso in cui non sia aderente alle Associazioni stipulanti o receda da esse.

Al lavoratore socio deve essere garantito un trattamento normativo, previdenziale - assistenziale ed economico, complessivo per stipendio e tutela sindacale, non inferiore a quello previsto dal sopraccitato C.C.N.L., rapportato all'effettiva durata delle prestazioni.

L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro, così come stabilito dalle norme ed i patti contenuti nel Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 ed assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

ARTICOLO 13 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Appaltatore dovrà assicurare che personale dell'Azienda addetto all'utilizzo del sistema venga adeguatamente formato all'uso degli strumenti e delle tecnologie necessarie all'utilizzo del sistema proposto. In particolare dovrà essere garantito uno specifico supporto alla formazione del personale medico ed infermieristico di reparto.

Le attività di formazione, oltre che nella fase di avviamento, dovranno essere previste anche nelle successive fasi di aggiornamento dei software, di evoluzione tecnologica o di adeguamento organizzativo / operativo / funzionale del sistema.

Il piano di formazione, come proposto in sede di gara, dovrà indicare i profili professionali incaricati di eseguire gli interventi formativi, garantendo la copertura dell'intera area dei servizi oggetto di fornitura. Dovrà essere, altresì, inclusa la fornitura di manuali e di documentazione tecnica ed applicativa e del materiale didattico.

ARTICOLO 14 - ASSISTENZA ALL'AVVIAMENTO

Oltre che nelle attività di formazione in aula, deve essere garantita la presenza di personale specializzato anche nelle attività di affiancamento dei servizi aziendali e degli utenti utilizzatori al fine di facilitare e velocizzare l'attivazione delle nuove procedure con interventi di "training on the job".

ARTICOLO 15 - CUSTODIA, RISERVATEZZA E PROPRIETÀ DEGLI ARCHIVI

L'Appaltatore si obbliga a garantire la riservatezza e l'integrità dei dati acquisiti e gestiti, anche in forma elettronica.

Inoltre la gestione delle informazioni, di estrema sensibilità, dovrà essere garantita, da entrambe le Parti, nel pieno e completo rispetto della legislazione sulla privacy. In particolare l'AUSL riconosce l'esclusività e la segretezza tecnico/industriale e commerciale riservate sulle tecnologie, sulle modalità operative, sulle soluzioni progettuali, sui sistemi informativi/informatici offerti, impiegati e comunque riconducibili all'Appaltatore e per questo si impegna a garantirne, in base alla specifica normativa in vigore, la maggior tutela possibile per tutta la durata contrattuale.

Il concorrente dovrà specificare quali informazioni, tra quelle fornite nell'ambito del progetto-offerta, costituiscono segreto tecnico o commerciale con conseguente esclusione del diritto di accesso. In tal caso il concorrente dovrà allegare, nel progetto tecnico, motivata dichiarazione.

ARTICOLO 16 - COLLAUDO

Tutte le operazioni di collaudo saranno coordinate dal Direttore dell'esecuzione dell'Azienda USL che potrà avvalersi di apposita Commissione di Collaudo con la partecipazione, per ogni tipologia di applicativo, di un referente del servizio aziendale utilizzatore del software. Le operazioni di collaudo saranno destinate a verificare le conformità dei software e dei servizi erogati alle specifiche tecnico / funzionali contenute nel presente capitolato ed acquisite al progetto presentato dal soggetto aggiudicatario. I collaudi dovranno essere effettuati in maniera progressiva per ciascun software definitivamente installato e funzionante nel rispetto del piano programmatico di installazione (GANTT e Main Stone) e completati entro 30 giorni dalla data di entrata in funzione di ogni software applicativo.

A seguito di ciascun collaudo dovrà essere redatto apposito verbale, congiuntamente sottoscritto dal Direttore dell'esecuzione, dagli eventuali componenti la Commissione dell'Azienda USL e dal rappresentante dell'Appaltatore, contenente almeno le seguenti informazioni:

- oggetto del collaudo;
- data di avvio della procedura ;
- data di completamento della procedura ;
- prodotti e/o servizi forniti;
- risultati ottenuti;
- esiti .

Il soggetto aggiudicatario dovrà comunicare al Direttore dell'esecuzione dell'Azienda USL la data di completamento di ciascuna fase del progetto in esecuzione, di ogni fase di Main Stone, di ogni applicativo posto in esercizio, la data di conclusione dell'intero progetto ed il completo adempimento degli obblighi contrattuali, dichiarando la piena regolarità degli interventi.

Per l'espletamento delle attività di collaudo l'Appaltatore dovrà assicurare la disponibilità del proprio personale tecnico e specialistico per supportare l'esecuzione delle misure, delle prove e dei test.

Saranno sottoposti a verifica:

- la regolare fornitura del software; la loro rispondenza a quanto proposto in fase di offerta ed a quanto previsto contrattualmente nel rispetto delle normative in tema di sicurezza ed ergonomia;
- l'adeguata personalizzazione dei software ed il regolare espletamento dei servizi di installazione;
- la completezza dei moduli funzionali, la relativa rispondenza alle esigenze operative degli utilizzatori;
- l'attuazione dei piani di formazione, addestramento, l'espletamento dei servizi di affiancamento operativo previsti nelle fasi di avvio;
- l'efficienza dei servizi di assistenza e manutenzione;
- quant'altro previsto nelle condizioni contrattuali per la regolare esecuzione della fornitura, dei servizi erogati e della completezza del progetto.

Nel caso in cui il verbale di collaudo dovesse accertare inadempienze e prevedere ulteriori adempimenti per il soggetto aggiudicatario, dovranno essere concordate le modalità di intervento (tipologia, termini, tempi di esecuzione) finalizzati alla risoluzione delle anomalie riscontrate.

Tutti gli atti relativi ai collaudi devono essere controfirmati, ai fini della loro validità, dal Direttore dell'esecuzione dell'Azienda USL.

ARTICOLO 17 - REVISIONE PREZZI

I prezzi di aggiudicazione si intendono fissi ed invariabili per il primo anno di durata contrattuale. A decorrere dal secondo anno e così per gli anni successivi gli stessi saranno soggetti a revisione, a domanda scritta dell'Appaltatore o dell'Azienda. Detta revisione sarà operata sulla base di una istruttoria condotta, ai sensi dell'articolo 115 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i., operando un raffronto con i prezzi di mercato e con i listini predisposti dall'ISTAT, dalle Camere di Commercio e con i prezzi di cui alle convenzioni CONSIP.

ARTICOLO 18 - SUBAPPALTO

Il subappalto è regolato dall'art. 118 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i., alla cui disciplina si richiama per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato. E' consentito il subappalto nei limiti e

secondo le modalità di cui al suddetto art. 118. La volontà di ricorrere eventualmente al subappalto va, pertanto, preventivamente segnalata in sede di offerta; in caso di inadempienza si procederà alla immediata risoluzione del contratto. L'Azienda USL, in questo caso, incamererà il deposito cauzionale definitivo fatto salvo l'accertamento di danni ulteriori.

Nel caso di prestazioni subappaltate è fatto obbligo da parte della ditta aggiudicataria subappaltatrice trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti al/i subappaltatore/i, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

ARTICOLO 19 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante, alle Amministrazioni contraenti ed alla Prefettura ufficio territoriale del Governo della Provincia di Rieti della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ARTICOLO 20 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

I livelli di servizio richiesti sono riportati nelle seguenti tabelle:

Rispetto dei tempi di intervento Servizio di Help Desk e di assistenza

Descrizione	Livello di servizio minimi richiesti	Valore Soglia	PENALI % sul valore mensile del contratto
Blocco del sistema: presa in carico del problema	Alla chiamata	100 % dei casi	2%
Anomalia di una funzione: presa in carico del problema (*)	Entro 8 ore lavorative	70 % dei casi	1%
Blocco del sistema: risoluzione del problema	Entro 4 ore lavorative	100 % dei casi	2%
Anomalia di una funzione: risoluzione del Problema	Entro 2 giorni lavorativi	70 % dei casi	1%
Tempo medio di attesa chiamata Help Desk	3 minuti	70 % dei casi	0,2%

Tempo massimo di attesa chiamata Help Desk	5 minuti	70 % dei casi	0,1%
--	----------	---------------	------

(*) Si identifica come “anomalia” la evidenza di una funzione che, pur non corrispondendo ad esigenze operativa del sistema, non provoca sospensione o interruzione dei processi di elaborazione.

Rispetto dei tempi di risoluzione dei problemi negli interventi di manutenzione

Tipo di manutenzione	Livello di gravità	PENALI % sul valore mensile del contratto	Valore Soglia
Correttiva	1	1%	4 ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel restante 4%
	2	0,5%	12 ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel restante 4%
	3	0,2%	24 ore nel 96% dei casi, entro 64 ore nel restante 4%
Adeguativa e migliorativa	Qualsiasi	2%	12 giorni nel 96% dei casi, 24 nel restante 4%

Con riferimento agli indicatori relativi alla fornitura di servizi previsti dal presente capitolato si definiscono i seguenti livelli di gravità.

I livelli di gravità relativi agli interventi di manutenzione correttiva sono così definiti:

- livello 1: blocco di funzioni operative dei software applicativi di rilevante valore funzionale (applicativi gestionali e funzioni di integrazione) o correlati al rispetto di scadenze nella trasmissione di dati (regionali, nazionali, etc.);
- livello 2: blocco di funzioni operative di software di medio livello funzionale (report dati, statistiche, etc.);
- livello 3: anomalie di funzioni che non generano sospensione degli applicativi, ma solo la interruzione di funzioni ritenute non essenziali nella esecuzione delle procedure.

Per ciascun software oggetto di nuova installazione, ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze previste nel Gantt si applica una penale pari ad € 500,00.

Eventuali ritardi nell'attivazione delle nuove procedure incluso il mancato rispetto dei tempi di avviamento dei singoli applicativi (mainstone / obiettivi di progetto) dovranno essere oggetto di rilevazione sistematica e documentata al fine di acquisire: cause, responsabilità, comportamenti, soggetti coinvolti e di conseguenza l'applicazione di eventuali addebiti.

I livelli di servizio saranno monitorati dal Direttore dell'esecuzione dell'Azienda USL, lo stesso avrà il mandato di applicare e contestare le penali riscontate e gli eventuali addebiti.

ARTICOLO 21 - FORO COMPETENTE

Per la risoluzione di eventuali controversie il foro territoriale competente è quello del Tribunale di Rieti.

ARTICOLO 22 - RINVIO

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato, valgono le disposizioni del codice civile, nonché le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

Si allegano:

- D.U.V.R.I. (Documento unico di valutazione rischi da interferenza)

Timbro e firma per accettazione della ditta
