



Cívico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O. Servizi Informatici
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

DATA 24/08/2016

PROT. 1825

Telefono
091 6664360

FAX
091 6664432

EMAIL
it@ospedalecivicopa.org

WEB
www.ospedalecivicopa.org

OGGETTO: Indagine di mercato per la fornitura in licenza d'uso di un Sistema per la gestione delle prescrizioni e servizi di startup, helpdesk e manutenzione triennale.

Questa Amministrazione deve procedere alla acquisizione di un sistema di Gestione delle Prescrizioni con le caratteristiche tecniche minime indicate nell'allegata scheda tecnica.

Con la presente indagine di mercato l'Amministrazione intende verificare:

- 1) Se il prodotto sia presente sul Mepa.
- 2) Se codesta ditta dispone di un prodotto con caratteristiche collimanti con quelli descritti.
- 3) costo delle licenza d'uso per utenti illimitati
- 4) costo dei servizio di startup;
- 5) costo annuo della manutenzione del software
- 6) costo annuo del servizio di assistenza

Ciò al fine di poter espletare una procedura di acquisizione, garantendo nel contempo la partecipazione di più ditte.

Dovrà essere inviata altresì la documentazione tecnica dei prodotti proposti e precisamente scheda tecnica e manuale utente. Si dovranno indicare i servizi erogati ed i relativi livelli di servizio, nonché le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura tecnologica evidenziando gli aspetti legati affidabilità ed alla continuità di servizio.

Si prega di volere dare riscontro alla presente non oltre le ore 12 di giorno 9 settembre 2016 a mezzo mail a vincenzo.cardinale@pec.it.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

E' possibile richiedere ulteriori informazioni a mezzo mail al suddetto indirizzo di posta certificata.

La presente solo al fine di espletare un'indagine di mercato.

**Il Responsabile della UOC/Servizio Tecnico
Arch. Antonio Bono**



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Scheda tecnica sistema di Gestione delle Prescrizioni

Il Sistema proposto deve essere conforme alle norme di riferimento, che di seguito si riportano:

- Art. 50 del DL 30.9.2003 n.269, convertito con modificazioni dalla Legge 24.11.2003 n.326.
- DPCM 26.3.2008, pubblicato nella G.U. n.124 del 28.5.2008.
- L. 14.7.2010 articolo 1.
- D.L. 31.5.2010 n.78 articoli 4 e 11.
- D.L. 21.2.2011 articoli 1 e 2.
- D.L. 13.5.2011 articolo 6.
- Decreto MEF 02.11.2011

La soluzione proposta deve avere le seguenti caratteristiche minime:

- servizio completo atto a coprire ogni aspetto del processo di prescrizione elettronica.
- redazione e stampa delle ricette
- gestire le esenzioni del paziente.
- corretto e costante allineamento della procedura alle normative nazionali e regionali attraverso aggiornamenti applicativi, nonché l'aggiornamento delle esenzioni, del prontuario farmaceutico e del catalogo delle prestazioni.
- Gestione delle credenziali di autenticazione al sistema SOGEI
- Identificazione univoca del paziente/cittadino mediante integrazione con l'anagrafe SOGEI;
- Integrazione con il Servizio di Accoglienza Centrale (SAC) per la richiesta di lotti di Numeri di ricetta elettronica (NRE)
- Gestione del servizio di sicurezza in conformità con quanto previsto dal D.P.R. 28 Luglio 1999, n.318 "Regolamento recante norme per l'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali", a norma dell'art. 15, comma 2, della legge 31 dicembre 1996, n. 675 e dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

- Dotato di un "motore" applicativo per la generazione delle prescrizioni secondo le regole Regionali/Nazionali
- Gestione del processo di trasmissione/annullamento delle ricette elettroniche al Sistema di accoglienza regionale (SAR). Sistema di monitoraggio dello stato delle trasmissioni con il SAR.
- Gestione dello storico delle prescrizioni, ricerche, report e statistiche.
- Integrazione con i DB aziendali per il recupero delle anagrafiche.
- Dotato di un servizio per la taratura dei margini per la stampa della ricetta in base alla stampante configurata sulla postazione o per il profilo utente.
- Back-Office per la gestione e amministrazione dei diritti applicativi utilizzabile dagli "amministratori di sistema".

Caratteristiche generali del sistema

- Il sistema deve essere fruibile in modalità web attraverso l'uso dei più diffusi browser (Internet explorer, Chrome, Firefox, Safari)
- Supporto del DBMS Oracle 11g
- Il sistema deve poter essere utilizzato in modalità stand alone con autenticazione integrata con ldap aziendale (dominio microsoft windows 2008 R2)
- Il sistema deve essere integrato con il sistema informatico ospedaliero dell'ARNAS in modo che possa essere richiamato dall'interno dell'applicativo SIO senza ulteriore richiesta di autenticazione.

Funzioni aggiuntive o migliorie

Gestione dei certificati di malattia INPS (compilazione, invio, rettifica, annullamento, consultazione).



Cívico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

SERVIZIO DI STARTUP

Oltre alla fornitura delle tecnologie in progetto devono essere espressamente previsti i servizi tecnici per:

- installazione e messa in funzione delle tecnologie offerte;
- installazione, parametrizzazione, personalizzazione e messa in funzione delle procedure applicative;
- formazione e l'affiancamento del personale tecnico addetto all'help desk applicativo (numero due persone) per la gestione del help desk di primo livello.

SERVIZI DI MANUTENZIONE SUL SOFTWARE

Nell'espletamento del Servizio l'aggiudicatario dovrà definire gli accorgimenti tecnici adottati per la riduzione del rischio informatico conformandosi alle disposizioni legislative (D. Lgs.vo 196/2003) e regolamentari (Documento Programmatico della Sicurezza). In particolare la ditta aggiudicataria si affiancherà all'Azienda Ospedaliera in tutti gli adempimenti sia di natura organizzativa che di produzione documenti: in questa attività prenderà in carico il Documento Programmatico della Sicurezza e lo adeguerà secondo le necessità o le scadenze previste.

Nei successivi paragrafi sono dettagliate le modalità di erogazione dei singoli servizi con le prescrizioni minime richieste.

La proposta di gestione dovrà tenere conto delle attuali esigenze aziendali e delle esperienze fin qui maturate. E' necessario illustrare dettagliatamente le competenze e l'organizzazione che il gruppo tecnico che verrà preposto alla gestione del sistema informativo osserverà, descrivendo in maniera chiara le modalità e gli orari in cui le risorse dedicate opereranno per garantirne il corretto funzionamento.

Di seguito vengono specificati le caratteristiche minime del servizio di manutenzione richiesto nonché i livelli minimi di servizio.

Il progetto dovrà prevedere la definizione di un Piano di Manutenzione contenente la descrizione dei servizi di manutenzione offerti nel rispetto delle seguenti tipologie di intervento:

- a) **Manutenzione preventiva:** volta a verificare il corretto esercizio dei software, al fine di prevenire eventuali disservizi;
- b) **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;
- c) **Manutenzione adeguativa e migliorativa** volta alla verifica e all'adeguamento dei software conseguente ad aggiornamenti tecnologici successivamente realizzati;
- d) **Manutenzione evolutiva:** finalizzata a migliorare o a mantenere costanti nel tempo le prestazioni del sistema informatico attraverso l'installazione di nuove versioni di prodotto realizzate dal fornitore, finalizzata altresì a mantenere nel tempo la



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

corrispondenza con le nuove prassi e modifiche di workflow in uso presso l'Azienda connesse a modifiche di modelli gestionali o derivanti da revisioni organizzative che richiedono nuovi livelli di operatività;

- e) **Manutenzione legislativa:** che prevede l'impegno a modificare i programmi e le tabelle del database per adeguarli alle variazioni normative e legislative (nazionali e regionali) che dovessero intervenire nel periodo del contratto.

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

- **livello 1** : blocco di funzioni operative del software applicativo di rilevante valore funzionale (applicativi gestionali e funzioni di integrazione);
- **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 l'erogazione del servizio di manutenzione sopra descritto, la ditta aggiudicataria dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio (SLA):

Tipologia manutenzione	Livello di gravità	Valore soglia	Penale*
Correttiva	1	< 4 ore nel 96% dei casi, < 12 ore nel restante 4%	1,00%
	2	< 12 ore nel 96% dei casi < 24 ore nel restante 4%	0,5%
	3	< 24 ore nel 96% dei casi, < 64 ore nel restante 4%	0,2%
Adeguativa e migliorativa - legislativa	Qualsiasi	< 12 giorni nel 96% dei casi, < 24 nel restante 4%	2,00%

* percentuale sul valore mensile del contratto. Il valore delle penali non potrà superare il 10% del valore mensile del contratto.



Cívico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

SERVIZI DI HELP DESK

All'Aggiudicatario è, quindi, richiesta la fornitura di un servizio di Help Desk che preveda tutte quelle attività di assistenza all'uso del sistema e la gestione di eventuali problemi di natura applicativa o sistemistica. L'accesso al servizio di Help Desk di secondo livello deve avvenire tramite punto di accesso multicanale (email, fax, numero unico e gratuito in caso di accesso telefonico) e deve essere operativo 8 ore al giorno, dal lunedì al venerdì.

L'organizzazione proposta dall'aggiudicatario dovrà prevedere:

- la completa responsabilità della gestione e della chiusura dei ticket, nei confronti della struttura richiedente;
- il controllo della qualità del servizio fornito, attraverso l'analisi delle chiamate gestite nel periodo di riferimento, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- la produzione di reportistica su base periodica - da definire con l'Azienda - relativa ai servizi resi ed ai relativi livelli di servizio conseguiti (es. numero di interventi nel periodo di osservazione per centro di costo, durata degli interventi per centro di costo, distribuzione dei problemi per gravità e priorità d'intervento, per modalità d'intervento, durata media degli interventi);
- i referenti dell'aggiudicatario e dell'Azienda dovranno essere in grado, in qualsiasi momento, di verificare lo stato di qualsiasi chiamata, e di garantirne la gestione secondo le modalità sopra descritte

Ai fini della richiesta, da parte dell'Help Desk di primo livello, di attivazione del servizio di Help Desk di secondo livello vengono definite le seguenti tipologie di malfunzionamenti:

- "**Bloccante**" intesa quale anomalia che impedisce il proseguimento della normale attività lavorativa, rendendo indisponibili funzioni essenziali.
- "**Non Bloccante**" intesa quale anomalia che rende non disponibile una determinata funzionalità ma senza pregiudicare l'operatività complessiva del sistema o richiesta di assistenza all'uso del sistema.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire almeno il rispetto dei seguenti livelli di servizio (SLA):

Tipologia malfunzionamento	Azione	Livello di servizio minimo richiesto	Valore soglia	Penale *
Bloccante	P r e s a i n carico	Alla chiamata	100% dei casi	2%
Non Bloccante	P r e s a i n carico	< 8 ore lavorative	70% dei casi	1%
Bloccante	Risoluzione	< 4 ore lavorative	100% dei casi	2%
Non Bloccante	Risoluzione	< 2 gg lavorativi	70% dei casi	1%
Tempo medio di attesa chiamata Help Desk	-	3 minuti	70% dei casi	0,2%



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

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

* percentuale sul valore mensile del contratto. Il valore delle penali non potrà superare il 10% del valore mensile del contratto.