



AZIENDA OSPEDALIERA
“OSPEDALI RIUNITI VILLA SOFIA – CERVELLO”
UNITA’ OPERATIVA PROVVEDITORATO
90146 – PALERMO – Via Strasburgo n°233

CAPITOLATO SPECIALE

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA DI TIPO FULL RISK
RELATIVO AL SISTEMA DI TRACCIABILITA’ DENOMINATO ITINERIS DI
PRODUZIONE 3M ITALIA IN DOTAZIONE DELLE CENTRALI DI
STERILIZZAZIONE “DELL’AZIENDA OSPEDALIERA “OSPEDALI RIUNITI
VILLA SOFIA – CERVELLO”**

DISCIPLINARE TECNICO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL’APPALTO

-CAPO I –Gestione della fornitura

Art. 1.(Oggetto dell’appalto)

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio triennale di manutenzione ed assistenza tecnica di tipo full risk **di manutenzione ed assistenza tecnica di tipo full risk per il Sistema di tracciabilità informatica del processo di sterilizzazione “Itineris” di produzione 3M ITALIA.**

Per tutta la durata del contratto, l’Impresa aggiudicataria dovrà, a proprio carico oneri e spese, erogare il servizio di assistenza tecnica, manutenzione “Full-Risk” (manutenzione preventiva, manutenzione ordinaria, nelle sue diverse componenti) ed aggiornamento volto a garantire il perfetto funzionamento dei sistemi e del Software (applicativo e non) presenti nei sistemi.

Il servizio dovrà essere svolto con le seguenti modalità e secondo quanto stabilito dall’articolo 2 del presente capitolato.

- Esecuzione delle manutenzioni preventive secondo le prescrizione del costruttore comprensive dei controlli di sicurezza elettrica secondo le norme CEI e secondo la periodicità ed i protocolli indicati nel manuale dei sistemi ;
- Esecuzione, almeno una volta all’anno, del controllo qualità di ogni singola attrezzatura comprovato da un documento che ne accerti lo standard qualitativo della medesima;
- Esecuzione di tutte le azioni conseguenti ad eventuali avvisi di sicurezza e procedure di Field Maintenance Instructions in ambito di sicurezza e/o funzionalità emessi dal produttore;
- Numero illimitato di chiamate per la manutenzione correttiva nonché tutte le operazioni necessarie al ripristino del funzionamento dell’apparecchiatura o rotture avvenute durante il normale utilizzo, esclusi i danni derivanti da incuria e/o uso impropri.

- Gli interventi di riparazione dovranno avvenire secondo le modalità e le tempistiche stabilite nel seguente articolo 2;
- Tutti i ricambi saranno inclusi, così come saranno inclusi tutti gli eventuali materiali usurabili e le parti di ricambio dovranno essere originali e marchiati CE;
- sarà inclusa ogni spesa per il personale tecnico dedicato, che dovrà essere qualificato e formato specialisticamente dal costruttore per operare sulle apparecchiature oggetto della presente indagine, al fine di garantire la massima affidabilità ed il mantenimento dei requisiti essenziali per quanto attiene alle caratteristiche di sicurezza e di prestazione;
- sarà inclusa ogni spesa per l'aggiornamento al personale utilizzatore ed al personale tecnico e sanitario dell'Azienda Ospedaliera, finalizzata alla riduzione degli errori di conduzioni e all'approfondimento sulle modalità ed applicazioni tecniche.

Art. 2.(Gestione del servizio)

L'Aggiudicatario, avvalendosi della propria organizzazione, attrezzature e personale tecnico specializzato, si impegna:

- ↳ ad espletare un servizio di assistenza e manutenzione allo scopo di mantenere in condizioni di efficienza il sistema oggetto dell'appalto, per quanto riguarda la sua installazione, il suo funzionamento e la rispondenza ai requisiti di sicurezza della Azienda Ospedaliera, efficienza secondo i criteri indicati ai successivi articoli;
- ↳ ad effettuare controlli preventivi per mantenere il sistema in perfetta efficienza secondo i criteri indicati al successivo Art 4 nonché a fornire ogni assistenza per quanto attiene il corretto utilizzo del sistema stesso;

Il servizio sarà espletato h24.

La Ditta offerente dovrà indicare un numero telefonico per la reperibilità in caso di forza maggiore ed un numero telefonico, numero di fax o indirizzo e-mail ove aprire la richiesta di assistenza sia per le componenti hardware che software.

Tutte le operazioni di manutenzione preventiva dovranno essere svolte nel normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30.

Occasionalmente, per l'ultimazione di interventi su chiamata o manutenzioni preventive, sarà facoltà dell'Aggiudicatario, previa autorizzazione dell'Ospedale, estendere l'orario di lavoro oltre ai limiti sopraindicati.

Nella esecuzione dei servizi è esclusa la possibilità da parte dell'Aggiudicatario di usufruire di servizi, impianti/attrezzature e materiali di proprietà dell'Ospedale salvo diverso formale accordo.

Le attività da svolgere, che saranno più dettagliatamente descritte nei successivi articoli sono:

- Help desk
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione correttiva
- Manutenzione evolutiva

HELP DESK

Per servizio di Help Desk si intende la messa a disposizione da parte della Ditta aggiudicataria di un servizio telefonico, attivo nei normali orari lavorativi (vedi art. 2), utile a garantire un supporto on-line immediato agli utilizzatori finali dei sistemi offerti.

Il servizio di help desk si riferisce a tutti i componenti software e hardware oggetto del contratto, nessuno escluso.

Tale servizio ha lo scopo di supportare gli utenti finali nel normale e quotidiano utilizzo dei sistemi e dovrà comprendere a titolo esemplificativo ma non esclusivo le seguenti attività:

- ↪ assistenza telefonica tempestiva per la diagnosi e il superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del software applicativo;
- ↪ assistenza nel caso di gravi anomalie e funzionamenti del sistema che, pur non derivanti da errori sul software, possano compromettere la continuità del servizio;
- ↪ supporto per richieste di carattere tecnico;
- ↪ consulenza per l'uso ottimale del sistema;
- ↪ controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema;
- ↪ istruzione sul corretto impiego del sistema e dei suoi applicativi;
- ↪ chiarimenti spot sull'utilizzo degli applicativi;
- ↪ chiarimenti spot di tipo tecnico e funzionale;
- ↪ riconfigurazioni estemporanee per by-passare eventuali componenti guaste e consentire il
- ↪ mantenimento dell'attività operativa;
- ↪ supporto in caso di blocchi parziali o totali dei sistemi con l'attuazione di piani specifici di emergenza (PIANI DI EMERGENZA) precedentemente concordati con il committente;
- ↪ azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro;
- ↪ formazione continuativa.

MANUTENZIONE PREVENTIVA

Per manutenzione preventiva si intendono tutti gli interventi tesi a monitorare il funzionamento del sistema, a prevenire eventuali suoi malfunzionamenti ed a garantirne le performance ottimali nel tempo.

La Ditta effettuerà degli interventi periodici, di frequenza almeno semestrale, durante i quali saranno eseguite in generale verifiche di funzionamento, nonché controlli dei back up e consistenza dei database, anche attraverso operazioni di ripristino dei back up.

Gli interventi di manutenzione preventiva possono essere effettuati:

- on-site;
- in regime di teleassistenza, monitorando da remoto l'impianto e i suoi componenti, controllando il corretto funzionamento del software in modo da effettuare delle modifiche in caso di necessità e di supportare il Cliente su esigenze e quesiti applicativi specifici.

L'Aggiudicatario sarà tenuto ad effettuare interventi periodici di manutenzione preventiva durante i quali saranno eseguite in generale verifiche di corretto funzionamento nonché controlli dei parametri di funzionamento dei sottosistemi secondo quanto previsto dai manuali di servizio dei sistemi offerti.

Il servizio di manutenzione offerto è erogato a tutti i moduli software e hardware oggetto del contratto, nessuno escluso.

In occasione degli interventi potranno essere apportate al sistema aggiornamenti, migliorie o modifiche tecniche ma solo ed esclusivamente previa autorizzazione da parte della Azienda Ospedaliera.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a dichiarare preventivamente il numero, la frequenza, comunque non inferiori a 1 volta all'anno, e la modalità di effettuazione degli interventi di manutenzione preventiva previsti, specificando altresì la durata delle eventuali interruzioni del servizio che tale manutenzione comporta.

Le date e gli orari di erogazione del servizio di manutenzione preventiva dovranno essere necessariamente e preventivamente concordati e pianificati con il responsabile del servizio utilizzatore o con il personale da esso incaricato.

A seguito della pianificazione, dovrà essere fornito alla Azienda Ospedaliera il calendario specifico delle date di intervento concordate.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire al Servizio di Sterilizzazione documentazione dettagliata comprovante l'effettuazione di ogni attività di manutenzione preventiva effettuata. Tale documentazione è vincolante al pagamento dei canoni di manutenzione.

ART 5. MANUTENZIONE CORRETTIVA

Per manutenzione correttiva si intendono tutti gli interventi on-site o da remoto tesi a risolvere i malfunzionamenti sui sistemi offerti mediante la verifica del guasto occorso e la correzione di errori o di anomalie sul software e hardware senza aggravio alcuno per l'Azienda Ospedaliera.

L'Aggiudicatario si impegna ad effettuare interventi di manutenzione correttiva in **numero illimitato** per l'eliminazione di eventuali guasti sui sistemi offerti, segnalati o riscontrati in occasione delle chiamate di assistenza o degli interventi stessi ed azioni migliorative, relative al mantenimento dell'efficienza delle procedure installate al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

Gli interventi di manutenzione correttiva possono essere effettuati:

- on-site;
- in regime di teleassistenza, diagnosticando e risolvendo in tempi rapidi le problematiche relative alle applicazioni. Il tecnico è in grado di acquisire a distanza informazioni sull'impianto, di identificare l'errore in modo da poter decidere le misure correttive necessarie e di giungere già informato sulla tipologia del guasto nel caso sia necessario l'intervento on-site. Il materiale di ricambio necessario, individuato in modo rapido e preventivo tramite Diagnosi Remota, deve essere reso parallelamente disponibile tramite corrieri veloci;
- comunicando all'utente le manovre atte a ripristinare il servizio;

Il servizio di manutenzione offerto è erogato a tutte le componenti software e hardware oggetto del contratto, nessuno escluso.

Tutti gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere eseguiti a seguito di chiamate pervenute dal personale della Centrale di sterilizzazione dell'Azienda Ospedaliera-

Il tempo massimo di intervento del personale tecnico dell'Aggiudicatario, dal momento della chiamata, sarà di **60 (sessanta)** minuti nel caso di intervento da remoto tramite connessione VPN ed il tempo di risoluzione, da garantire almeno nel 90% dei casi di **8 (otto)** ore lavorative.

Nel caso in cui l'intervento da remoto non sia sufficiente alla risoluzione, l'Aggiudicatario dovrà effettuare l'assistenza on site. Il tempo massimo di intervento on site è determinato dal livello di criticità della problematica come definita di seguito:

Criticità Alta – Problema bloccante: gli utenti non possono svolgere l'attività di tracciabilità tramite il sistema

Criticità Media – Problema non bloccante: gli utenti possono svolgere l'attività ma in modo non ottimale

Criticità Bassa – Problema non bloccante: gli utenti possono svolgere l'attività senza disagi significativi

Il limite massimo di intervento a seconda del livello di criticità è definito dalla tabella seguente:

Livello di criticità	Limite massimo di intervento on site
ALTA	8 ore lavorative
MEDIA	24 ore lavorative
BASSA	48 ore lavorative

Nel corso dell'esecuzione del servizio, agli utilizzatori del sistema deve essere garantita la possibilità di accedere ad una struttura centralizzata di supporto, costituita da personale specializzato, in grado di ricevere richieste di assistenza telefonica, effettuare analisi delle problematiche e fornire supporto telefonico agli utilizzatori stessi .

Il servizio deve essere garantito h24.

L'Aggiudicatario dovrà indicare i numeri di telefono contattabili e gli orari di reperibilità del servizio. 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.

Qualora l'esito del supporto erogato denotasse mancanza di adeguata conoscenza delle funzionalità del sistema da parte degli operatori, l'azienda partecipante dovrà essere in grado di poter presentare una offerta economica e relativo servizio per l'erogazione di attività di formazione che risolva tale mancanza.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire al Servizio di sterilizzazione documentazione dettagliata comprovante l'effettuazione di ogni attività di manutenzione correttiva. Tale documentazione è vincolante al pagamento dei canoni di manutenzione.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Nell'ambito del presente contratto di manutenzione è richiesta al fornitore l'inclusione della manutenzione evolutiva dei sistemi offerti relativamente ai seguenti aspetti generali:

- Innovazioni di prodotto in caso di obsolescenza delle soluzioni offerte o aggiornamenti di release. Questo al fine di garantire all'Ente prodotti sempre aggiornati, funzionali e attuali.
- Adeguamenti imposti da nuove normative, al fine di rendere i sistemi sempre rispondenti alle normative attuali.
- Azioni migliorative, relative al mantenimento dell'efficienza delle componenti software e hardware installate, al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.
- Attività di migrazione su eventuali nuove piattaforme hardware o piattaforme di virtualizzazione dei server messi a disposizione dalla Azienda Ospedaliera;
- Implementazione di soluzioni migliorative nella connettività della strumentazione in dotazione alle due Unità Operative inclusa la connessione di eventuali apparecchiature che vengano aggiunte o vadano a sostituire quelle attualmente in dotazione, valutando in particolar modo la trasmissione via LAN dei dati strumentali;

Nell'ambito del periodo contrattuale deve essere garantita la manutenzione adattativa su tutti i sistemi software oggetto del contratto e gli aggiornamenti di release senza costi aggiuntivi per l'Azienda appaltante.

La Ditta aggiudicataria dovrà prevedere l'implementazione da parte del proprio personale di tutti gli aggiornamenti (release, service pack, patch) relativi ai sistemi offerti. Tali aggiornamenti dovranno comprendere le modifiche atte a correggere gli eventuali malfunzionamenti segnalati.

La Ditta aggiudicataria dovrà prevedere un minimo di giornate dedicate allo sviluppo di nuove funzionalità, modifiche e/o personalizzazioni del software applicativo.

Gli aggiornamenti software devono prevedere:

- installazione del software applicativo;
- riconfigurazione dei parametri, se necessario;
- verifica del corretto funzionamento;
- rilascio formale dell'aggiornamento.

Il servizio di manutenzione evolutiva dovrà attivarsi solo su esplicita e formale autorizzazione da parte della Azienda Ospedaliera.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare preventivamente la necessità di intervenire per attività di manutenzione evolutiva, specificando altresì la durata delle eventuali interruzioni del servizio che tale manutenzione comporta.

Le date e gli orari di erogazione del servizio di manutenzione evolutiva dovranno essere necessariamente e preliminarmente concordati con il responsabile del servizio utilizzatore o con il personale da esso incaricato.

A seguito della pianificazione, dovrà essere fornito alla Azienda Ospedaliera il calendario specifico delle date di intervento di manutenzione evolutiva concordate.

Art. 3.(Durata del contratto)

L'appalto ha la durata di tre anni a decorrere dal 1° gennaio 2021.