



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

CAPITOLATO SPECIALE

SERVIZIO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE FULL-RISK DEL SISTEMA LIFE NET IN USO PRESSO LE UNITA’ OPERATIVE DI EMODINAMICA DEL PRESIDIO OSPEDALIERO VILLA SOFIA E DEL PRESIDIO OSPEDALIERO CERVELLO”.

DISCIPLINARE TECNICO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL’APPALTO

-CAPO I –Gestione del servizio

Art. 1. (Gestione del servizio)

Il servizio deve garantire quanto segue:

- 1) Il servizio sarà garantito H24, 365 giorni l’anno, sia con interventi in loco che da remoto online, al fine di garantire la completa funzionalità del sistema di ricezione dei tracciati ECG inviati dalle ambulanze ABZ MSA del 118 afferenti alla Rete IMA della Regione Sicilia.
- 2) N° 2 Visite di manutenzioni preventiva annuali;
- 3) Numero di interventi illimitati su chiamata in seguito a guasti o malfunzionamenti del sistema. L’intervento sarà eseguito da remoto entro una ora dalla chiamata o entro 24 ore lavorative per intervento sul posto con eventuale sostituzione del PC qualora fosse necessario.
- 4) Verifica di corretta esecuzione del back up periodico.

In generale il servizio deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Essere conforme a tutte le normative nazionali ed internazionali vigenti nella specifica materia ancorché emanate successivamente alla formulazione dell’offerta; nessun onere aggiuntivo potrà peraltro essere richiesto dalla ditta aggiudicataria per quanto connesso a detto adeguamento.
- La fornitura di servizi finalizzati a garantire la piena funzionalità operativa del sistema in tutte le sue componenti.

Il servizio deve garantire quanto segue:

- ☞ . Assistenza agli operatori, finalizzata alla rapida soluzione delle problematiche quotidiane di utilizzo di SOFTWARE installato, avverrà su chiamata tramite colloquio telefonico o tramite posta elettronica in orario di ufficio (dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00).
- ☞ Il fornitore è obbligato ad eliminare tutti i difetti dipendenti da errori nel software o nell’installazione e configurazione.

Art. 2. (assistenza tecnica)

Sarà cura dell'Unità Operativa di Emodinamica del relativo Presidio Ospedaliero richiedere l'intervento di manutenzione specificando i dati riguardanti il software per il quale si richiede l'intervento.

La suddetta richiesta dovrà essere inserita nella gestione della manutenzione e, pertanto, sarà cura dell'Impresa aggiudicataria prenderla in carico per le successive fasi di gestione della richiesta.

Si precisa che ai fini della valutazione dei tempi di intervento e di ripristino della funzionalità indicati nel presente capitolato, il tempo di richiesta di intervento coincide con quanto previsto nel presente articolo.

Per ciascun intervento l'Impresa aggiudicataria deve produrre un rapporto in cui dovrà essere riportato l'esito dell'intervento e le seguenti altre informazioni:

- il giorno e l'ora della richiesta di intervento;
- la sede dell'intervento;
- il nominativo del dipendente dell'Azienda Ospedaliera che ha effettuato la richiesta;
- il software soggetto al malfunzionamento;
- descrizione, marca, codice prodotto e numero seriale di ogni componente sostituito;
- il giorno e l'ora di ripristino della funzionalità del software.

La copia di ciascun intervento dovrà essere consegnata all'Unità Operativa Provveditorato dell'Azienda Ospedaliera entro e non oltre le 48 ore successive a quelle dell'intervento.

Tutte le componenti difettose dovranno essere sostituite con le corrispondenti originali della casa costruttrice

Si precisa che il ripristino della funzionalità deve essere sottoscritto dall'utilizzatore dell'apparecchiatura o da altro dipendente dell'Azienda Ospedaliera autorizzato che certifichi la piena funzionalità dell'impianto oggetto dell'intervento.

Art. 3.(Durata del contratto e recesso)

L'appalto ha la durata di 36 mesi a decorrere dalla data di effettivo inizio dell'erogazione del servizio. L'Azienda Ospedaliera si riserva il diritto di recesso alla scadenza di un periodo massimo del 1° bimestre, da considerare come periodo di prova, qualora il servizio risultasse, a giudizio insindacabile dell'Azienda, non soddisfacente.

Art. 4.(Periodo di prova)

Tenuto conto della natura del contratto, l'aggiudicazione deve intendersi sottoposta a condizione risolutiva subordinata all'esito di un periodo di prova di 2 (sei) mesi, decorrenti dall'inizio del servizio, nel corso dei quali dovrà mettere a punto la propria organizzazione ed il proprio sistema di qualità sino al raggiungimento di un elevato standard degli interventi. In particolare, nello stesso arco di tempo, l'Unità Operativa Provveditorato in collaborazione con Il Direttore di esecuzione del contratto valuterà l'idoneità e la capacità dell'Impresa aggiudicataria a mantenere e riprodurre le prestazioni dichiarate prevedendo una specifica e puntuale verifica tesa ad appurare:

- la precisione e l'accuratezza nello svolgimento del servizio;
- l'operatività e l'organizzazione raggiunta;

A tale proposito il Direttore di esecuzione del contratto dovrà rilasciare una relazione con quale si esprime parere favorevole in merito al superamento della prova, inviandola all'Unità Operativa Provveditorato che provvederà a comunicare il parere favorevole all'Impresa aggiudicataria. Superato il periodo di prova sarà considerato superato con esito positivo ed il rapporto potrà proseguire fino alla naturale scadenza .

In caso di esito negativo del periodo di prova l'Azienda Ospedaliera provvederà a:

- contestare all'Impresa aggiudicataria le cause di inadeguatezza e di non accettabilità del servizio;
- qualora l'Azienda Ospedaliera accogliesse le memorie scritte e le giustificazioni dell'Impresa aggiudicataria verrà accordato un ulteriore e definitivo periodo di prova di 90 giorni;
- qualora l'Azienda Ospedaliera non accogliesse le giustificazioni dell'Impresa aggiudicataria in quanto per le problematiche emerse non vi fosse soluzione o in mancanza di presentazione di memorie scritte difensive o in caso nuovo esito sfavorevole del periodo di prova si procederà alla risoluzione del contratto ed ad affidare alla seconda Impresa migliore offerente e l'Impresa aggiudicataria avrà diritto solo al pagamento dei corrispettivi sulla base dei prezzi definiti, per il periodo di effettivo svolgimento del servizio, escluso ogni altro rimborso od indennizzo a qualsiasi titolo ed ogni ragione o pretesa di qualsiasi genere. Inoltre l'Impresa aggiudicataria avrà l'obbligo di garantire il servizio fino al subentro della nuova Impresa.

Tutte le decisioni assunte in caso di esito negativo della prova, compreso quindi il subentro della seconda Ditta, saranno oggetto di apposito atto deliberativo da parte dell'Azienda Ospedaliera.