



# Allegato al contratto di manutenzione

## Specifiche tecniche

---

### Sommario

DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI .....	2
1. OGGETTO DEL DISCIPLINARE .....	4
2. DURATA DEL CONTRATTO E REVISIONE PREZZI .....	5
3. NOTIFICA DI RISCHI O RICHIAMI .....	5
4. CONFORMITA' A DISPOSIZIONE E NORME .....	5
5. ASSISTENZA TECNICA-CARATTERISTICHE GENERALI .....	5
6. ASSISTENZA TECNICA-CARATTERISTICHE SPECIFICHE .....	8
7. ACCESSO AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	8
8. MODALITÀ DI EROGAZIONE E STRUMENTI DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....	8
9. TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE. ....	8
10. GIORNI DI INDISPONIBILITA' .....	10
11. ATTIVITÀ PREVISTE NEL SERVIZIO MANUTENTIVO .....	10
12. CALENDARIO MANUTENZIONE PREVENTIVA .....	15
13. PENALI E SANZIONI PER EVENTUALI INADEMPIMENTI .....	15
14. TECNICI DELLA DITTA .....	17
15. ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	17



## DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

VOCE / ACRONIMO	DESCRIZIONE
<b>DM</b>	Dispositivo Medico: rif. Dir. UE 93/42 D.lgs 46/97 (art. 1 comma 2 lett. a) e successive modifiche e integrazioni (D.lgs. 37/10 di attuazione della direttiva 47/07). Comprende le seguenti sotto-categorie: DM-IVD, DM-A, DM-IA
<b>Accessorio</b>	(di un Dispositivo Medico): rif. Dir. UE 93/42 D.lgs 46/97 (art. 1 comma 2 lett. a)50 e successive modifiche e integrazioni integrazioni (d.lgs. 37/10 di attuazione della direttiva 47/07).
<b>DM-IVD</b>	Dispositivi medici Diagnostici in Vitro: rif. Dir. UE D.lgs. 332/00 (art.1 lett. b) e successive modifiche e integrazioni.
<b>DM-A</b>	Dispositivi Medici Attivi: rif. D.lgs.507/92 (art. 1, comma 2, lett. b).
<b>DM-IA</b>	Dispositivi Medici Impiantabili Attivi: rif. D.lgs.507/92 (art. 1, comma 2, lett. c).
<b>TS</b>	Tecnologia Sanitaria: dispositivo medico attivo o insieme di dispositivi (anche non medici) composto da almeno un dispositivo medico attivo comprensivo degli eventuali accessori.
<b>Apparecchiature Biomediche</b>	Dispositivi Medici Attivi.
<b>Apparecchiature Elettromedicali</b>	Rif. Norma CEI 62.5 (1998) – 3.2.15
<b>Sistemi di Apparecchiature Elettromedicali</b>	Rif. Norma CEI 62.5 (1998) – 3.203
<b>Sistemi Medicali</b>	DM connessi tra di loro.
<b>Disponibilità all'uso</b>	Rif. 191-02-05 Norme UNI 9910
<b>Manutenzione Correttiva</b>	Rif. 191-07-08 Norma UNI 9910
<b>Manutenzione Preventiva</b>	Rif. 191-07-07 Norma UNI 9910
<b>Ditta</b>	Ditta affidataria del presente servizio di manutenzione.
<b>Direttore dell'esecuzione</b>	Soggetto individuato ai sensi dell'art. 300 del DPR 207/2010 e s.m.i.
<b>SUIC</b>	Servizio Unico di Ingegneria Clinica
<b>SIA</b>	Servizio Informativo Aziendale
<b>SIO</b>	Sistema Informativo Ospedaliero
<b>SUAT</b>	Servizio Attività Tecniche
<b>SAEL</b>	Servizio Acquisti Economale e Logistica / Provveditorati
<b>FS</b>	Servizio di Fisica Sanitaria
<b>CSA</b>	Capitolato Speciale di Appalto
<b>RAS</b>	Remote Access Service.
<b>SGQ</b>	Sistema di Gestione della Qualità.
<b>DUVRI</b>	Documento Unico Valutazione dei Rischi Interferenziali – DLgs. N.81 del 9 aprile 2008.
<b>IHE</b>	Integrated Healthcare Enterprise
<b>LIS</b>	Sistema Informativo di Laboratorio
<b>VPN</b>	Virtual Private Network
<b>LAN</b>	Local Area Network - rete informatica locale



<b>VOCE / ACRONIMO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>UPS</b>	Uninterruptible Power Supply – potenza elettrica senza interruzione
<b>UFA</b>	Unità Farmaci Antiblastici



## 1. OGGETTO DEL DISCIPLINARE

Il presente allegato riporta tutte le informazioni e le specifiche necessarie per regolamentare la manutenzione del Sistema relativo alla produzione di antiblastici situato presso l'UFA dell'Ospedale di Carpi fornito dalla ditta Omnicel ( di seguito chiamata Ditta) collaudato definitivamente in data 14/11/2017 prot.n° 79489/17. Esso è parte integrante del capitolato speciale di manutenzione riportato in allegato.

Il sistema per la produzione di antiblastici comprende:

Inventario	Tecnologia	Produttore	Modello
00098051	Sistema Robotizzato	HEALTH ROBOTICS SRL	I.V. STATION
00098053	Bilancia tecnica	HEALTH ROBOTICS SRL	I.V. SOFT ASSIST
00098056	Bilancia tecnica	HEALTH ROBOTICS SRL	I.V. SOFT ASSIST
00098058	Personal Computer-Centrale	HEWLETT PACKARD	ELITE DESK 800 G2 TWR
00098059	Monitor-Centrale	HEWLETT PACKARD	ELITE DISPLAY E240
00098054	Personal Computer-Client	HEWLETT PACKARD	260 G1 DM BUSINESS PC
00098055	Monitor- Client	HEWLETT PACKARD	P222VA
00098056	Personal Computer-Client	HEWLETT PACKARD	260 G1 DM BUSINESS PC
00098057	Monitor-Client	HEWLETT PACKARD	P222VA
00098060	Personal Computer-Client	HEWLETT PACKARD	260 G1 DM BUSINESS PC
00098061	Monitor-Client	HEWLETT PACKARD	P222VA
00098966	Server	HEWLETT PACKARD	
00098067	Pacchetto software i.v.SOFT suite per la gestione degli allestimenti per mezzo dei suddetti dispositivi	HEALTH ROBOTICS SRL	I.V. SOFT SUITE composta da : I.v.Worklist, i.v.MagPL, i.v.Mag SP, i.v.Check
	Interfacce con applicativi di terze parti	HEALTH ROBOTICS SRL	Iv soft-onconet Iv soft- diapason



---

## 2. DURATA DEL CONTRATTO E REVISIONE PREZZI

---

La durata contrattuale prevista è pari ad **anni 3** per il triennio 2019-2021 ed è del tipo tutto compreso - full-risk.

Ciò premesso si precisa che la ditta avrà comunque l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni pattuite per ulteriori 180 giorni oltre la scadenza del contratto stesso e, al fine di assicurare la continuità del servizio, nelle more dello svolgimento della procedura di scelta del contraente, fino a quando questa Azienda non avrà provveduto alla stipula di un nuovo contratto, ai sensi dell'art.15, comma 3, L.R.28/2007.

---

## 3. NOTIFICA DI RISCHI O RICHIAMI

---

La Ditta si impegna a notificare al Responsabile della vigilanza DM aziendale al Direttore dell'esecuzione, al Direttore della Farmacia ogni richiamo, alert o difetto di qualsiasi componente delle TS incluse nel servizio manutentivo nulla escluso, entro cinque (5) giorni dal primo annuncio in qualsiasi Nazione. La Ditta Manutentrice inadempiente incorrerà nelle penalità specificate all'art. 13 del presente documento.

Non saranno considerate valide le consegne a mano delle succitate notifiche.

Le notifiche dovranno essere inviate a mezzo email, al Dipartimento Farmaceutico ([n.viani@ausl.mo.it](mailto:n.viani@ausl.mo.it)), al responsabile dell'UFA di Carpi ([m.trentini@ausl.mo.it](mailto:m.trentini@ausl.mo.it)), al direttore dell'esecuzione ([e.rolini@ausl.mo.it](mailto:e.rolini@ausl.mo.it)), ai Responsabile della vigilanza DM aziendale ([m.garagnani@ausl.mo.it](mailto:m.garagnani@ausl.mo.it), [ma.bacchelli@ausl.mo.it](mailto:ma.bacchelli@ausl.mo.it)).

---

## 4. CONFORMITA' A DISPOSIZIONE E NORME

---

Norme tecniche di riferimento per una corretta manutenzione delle TS, compresi i software:

Noma **CEI 13306** - Manutenzione - Terminologia di manutenzione

Norma **CEI EN 60601-1** Apparecchi elettromedicali. Norme generali per la sicurezza

Norma **CEI EN 62353** Verifiche periodiche e prove da effettuare dopo interventi di riparazione degli apparecchi elettromedicali - II edizione 2015

---

## 5. ASSISTENZA TECNICA-CARATTERISTICHE GENERALI

---

Il servizio di assistenza tecnica prevede che la **Ditta** assicuri, per tutto il periodo contrattuale del servizio di manutenzione, la funzionalità, la piena efficienza e la sicurezza di tutto il sistema di produzione antiblastici (tutte le componenti Hardware e Software comprese le interfacce), raggiungendo una ottimizzazione del servizio in un'ottica di graduazione degli interventi finalizzata alla riduzione dei fermi-macchina, garantendo il flusso di lavoro quotidiano del UFA in cui il sistema antiblastici è installato.

Si ricorda che per tutta la durata del contratto dovrà essere assicurata l'assistenza tecnica nel rispetto di quanto riportato anche nel codice civile per Garanzia su vizi (art. 1490 del c.c.) Garanzia su mancanza di qualità (art. 1479 del c.c.) Garanzia del buon funzionamento (art. 1512 del c.c.).



Il servizio di manutenzione richiesto è il **“Tutto Compreso” – “Full-risk”** che dovrà prevedere:

- Interventi periodici di manutenzione preventiva, inclusa la sostituzione di tutte le parti di ricambio e/o consumabili previsti, aggiornamento del software ( comprensive di integrazione/ interfacce) e di tutte le componenti hardware incluse in fornitura;
- Interventi illimitati su chiamata per tutta la durata del contratto. La ditta è tenuta ad intervenire tempestivamente nei casi in cui le venissero segnalati irregolarità o altro nel funzionamento delle singole TS;

Nel contratto di manutenzione proposto devono essere descritte le operazioni di manutenzione preventiva previste per singolo tipo di attrezzatura.

Devono essere, altresì, dichiarati i giorni massimi di indisponibilità in un anno che la ditta manuttrice ritiene di garantire sulle apparecchiature oggetto dell’offerta. Se i giorni di indisponibilità verranno superati saranno applicate penali. L’indisponibilità viene calcolata dal momento in cui alla Ditta viene richiesto l’intervento fino alla risoluzione del guasto anche se l’apparecchiatura funziona parzialmente.

Il contratto deve prevedere anche le attività di manutenzione sugli accessori o moduli della apparecchiatura principale indispensabili al funzionamento della stessa, nulla escluso. Tutti i ricambi sono compresi.

Tale contratto può eventualmente escludere danni causati da eventi imprevedibili; in ogni caso non è da ritenersi imprevedibile la mancanza di alimentazione elettrica.

### **Manutenzione preventiva**

La ditta deve provvedere ad espletare tutte le procedure di manutenzione preventiva programmata previste dai manuali di servizio delle apparecchiature e con le periodicità indicate. La ditta deve fornire una breve descrizione delle operazioni effettuate durante la manutenzione.

Le date del piano di manutenzione preventiva devono essere concordate con i tecnici del SUIC. Dovrà essere fornito dalla Ditta, per iscritto, il calendario concordato.

La Ditta dovrà fornire al SUIC, al temine delle attività di manutenzione preventiva, documentazione dettagliata comprovante l'effettuazione delle visite di manutenzione preventiva (protocollo di verifica, fogli di lavoro, bolle, ...).

Tale documentazione è vincolante al pagamento dei canoni di manutenzione.

### **Manutenzione correttiva**

Gli interventi di manutenzione correttiva, anche se compresi in contratto, dovranno sempre essere regolati da apertura di richiesta di intervento da parte della Azienda Sanitaria.

La Ditta dovrà fornire al SUIC documentazione dettagliata comprovante l'effettuazione degli interventi di manutenzione correttiva (fogli di lavoro, bolle, ...). Tale documentazione è vincolante al pagamento dei canoni di manutenzione. Tutte le bolle di lavoro devono essere controfirmate dai tecnici del SUIC. Solo in caso di comprovata impossibilità dovranno essere spedite via fax o via mail con restituzione della validazione.

Le bolle di lavoro potranno essere inviate via email o in formato elettronico strutturato (ad esempio file xml).



### **Assistenza tecnica remota**

Siccome è previsto un servizio per l'assistenza tecnica remota nell'ambito del contratto di fornitura, la ditta si deve impegnare ad operare nel pieno rispetto delle normative vigenti a tutela del dato sensibile e sicurezza informatica e comunque subordinatamente alle condizioni che il **SUIC** provvederà a comunicare.

### **Parti di ricambio**

Tutte le parti di ricambio montate nell'ambito del servizio di manutenzione dovranno essere rigorosamente originali e congruenti con il progetto della TS interessata. In caso in cui la Ditta non installi parti di ricambio originali dovrà chiedere autorizzazione, caso per caso, al SUIC.

Nel caso in cui ci siano parti di ricambio non incluse nel contratto, tali interventi saranno considerati extra-contratto.

Per tutte le parti di ricambio, comprese quelle eventualmente escluse dal contratto, deve essere comunque previsto un periodo di garanzia non inferiore a 12 (dodici) mesi dalla data dell'effettiva installazione e messa in servizio dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento.



---

## 6. ASSISTENZA TECNICA-CARATTERISTICHE SPECIFICHE

---

Le caratteristiche specifiche si intendono riferite ad ogni parte, componente hardware o software, che costituisce il sistema per la produzione antitumorali ubicato presso l'UFA dell'Ospedale di Carpi. Le parti del sistema sono elencate all'art. 1 del seguente contratto

---

## 7. ACCESSO AL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

---

Al servizio di manutenzione si accede attraverso la piattaforma specificata dalla ditta o con modalità specificatamente descritte. Le richieste di manutenzione possono essere fatte 24 ore su 24 in quanto la piattaforma è sempre disponibile.

In casi eccezionali è possibile attivare comunque il servizio via mail o fax.

Il servizio di manutenzione normalmente viene effettuato dalle ore 9 alle ore 18.

Per guasti bloccanti sarà possibile anticipare la richiesta mediante contatto telefonico in base alle specifiche fornite dalla ditta che risulteranno essere parte integrante del seguente contratto.

La ditta dovrà provvedere a predisporre un sistema che consenta la comunicazione tempestiva tra le parti.

---

## 8. MODALITÀ DI EROGAZIONE E STRUMENTI DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

---

Il servizio offerto dovrà essere caratterizzato di massima dalla:

- Tempestiva visione degli stati di avanzamento del ticket per qualsiasi tipo di profilatura.
- Al SUIC deve essere possibile visualizzare tutte le richieste aperte dal SUIC stesso e dalla personale dell'UFA ed avere la disponibilità anche della documentazione correlata in qualsiasi stato si trovi (archiviazione e visualizzazione rapporti delle prestazioni di servizio)

Ciò che non sarà aggiornato altrimenti **incorrerà nelle penali specificate all'art.X**

---

## 9. TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.

---

Il periodo di erogazione del servizio di manutenzione può normalmente avvenire dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 18. Si rende necessario attivare anche il servizio di Pronto Disponibilità a chiamata dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 9.00.

Ma nel caso in cui si rendano necessarie attività di manutenzione preventiva o correttiva bloccanti o invasive per l'UFA è assolutamente necessario che l'attività di manutenzione venga effettuata nei periodi di tempo in cui l'UFA non produce farmaci (Fine lavoro, Sabato, Domenica oppure nelle ore serali e notturne), in accordo con il reparto stesso.





Si riportano nella tabella sottostante le tipologie di guasto ed i tempi richiesti per effettuare la manutenzione al fine di rendere minimo il disservizio.

Si definisce:

- **guasto non bloccante:** un malfunzionamento del servizio che comunque garantisce l' esecuzione di tutte le terapie nei tempi congrui di lavoro quotidiano dell' UFA;
- **guasto bloccante:** un malfunzionamento del servizio che non garantisce l' esecuzione anche di una sola terapia nei tempi congrui di lavoro quotidiano dell' UFA;
- **Preso in carico di intervento:** tempo che intercorre dalla apertura del ticket (telefonica, mail, interfaccia web) alla presa in carico da parte di ditta

Tipologie di Guasto	Tempi Previsti	Penali
Malfunzionamento non bloccante	Preso in carico intervento manutentivo- entro 4 ore lavorative	Inadempienza - penali specificate al paragrafo 8 del cap.II
	Malfunzionamento Software - Soluzione entro 8 ore lavorative.	Inadempienza - penali specificate al paragrafo 8 del cap.II (attenzione nelle 8 ore lavorative deve essere compresa anche la chiusura del Ticket)
	Malfunzionamento Hardware – Soluzione entro 32 ore	Inadempienza - penali specificate al paragrafo 8 del cap.II (attenzione nelle 16 ore lavorative deve essere compresa anche la chiusura del Ticket)
Malfunzionamento Bloccante	Preso in carico intervento manutentivo- entro 1 ore lavorative	Inadempienza - penali specificate al paragrafo 8 cap II
	Malfunzionamento Software - Soluzione entro 8 ore lavorative	Inadempienza - penali specificate al paragrafo 8 del cap.II (attenzione nelle 8 ore lavorative deve essere compresa anche la chiusura del Ticket)
	Malfunzionamento Hardware – Soluzione entro 8 ore	Inadempienza - penali specificate al paragrafo 8 del cap.II (attenzione nelle 8 ore lavorative deve essere compresa anche la chiusura del



Tipologie di Guasto	Tempi Previsti	Penali
		Ticket)

## 10. GIORNI DI INDISPONIBILITA'

La ditta dichiara quanti giorni pari a ... massimi di indisponibilità in un anno che la ritiene di garantire sulle apparecchiature oggetto del seguente contratto. Se i giorni di indisponibilità verranno superati saranno applicate le penali specificate all' art.13 del presente documento. L'indisponibilità viene calcolata dal momento in cui alla Ditta viene richiesto l'intervento fino alla risoluzione del guasto anche se l'apparecchiatura funziona parzialmente.

## 11. ATTIVITÀ PREVISTE NEL SERVIZIO MANUTENTIVO

Nel seguente paragrafo si elencano tutte le attività comprese nel seguente servizio di manutenzione. Si ricorda che ogni attività manutentiva deve sempre essere concordata e coordinata dal SUIC.

Non sono riportate in dettaglio ma si intendono incluse nel seguente contratto tutte le attività legate a nuove configurazioni di sistema o di inserimento nuovi farmaci o tutto quello che non può essere effettuato dagli utilizzatore.

Inventario	Dispositivo	Attività manutentive Incluse
00098051	Sistema Robotizzato Produzione antiblastici	Tutti gli interventi di manutenzione preventiva programmata (compreso il cambio filtri ed i filtri)
		Tutti gli interventi di manutenzione correttiva
		Tutti i ricambi
		Upgrade HW/SW
		Tutti gli aggiornamenti devono essere condivisi e programmati con il SUIC e l'UFA Mail di riferimento: <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> (SUIC) e <a href="mailto:ufacarpi@ausl.mo.it">ufacarpi@ausl.mo.it</a> (UFA)
		Controlli di funzionalità (devono essere effettuati almeno ogni volta che vengono sostituite delle parti oppure quando vengono effettuati Upgrade HW oppure SW)
		Controlli di sicurezza (devono essere effettuati almeno ogni volta che vengono sostituite delle parti oppure quando vengono effettuati Upgrade HW oppure SW)
		Per ogni singola attività gestita di qualsiasi tipologia, deve essere redatto un rapporto di Prestazione del servizio. Nel rapporto dovranno essere evidenziati: Inizio e fine dei vari interventi e descrizione degli stessi Questo rapporto di lavoro dovrà essere inserito nel data base della Ditta se segue il normale iter della richiesta oppure dovrà essere redatto entro una settimana ed inoltrato a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> ed inserito nella piattaforma della Ditta oppure in altro repository.
00098053	Bilancia	Tutti gli interventi di manutenzione preventiva programmata



Inventario	Dispositivo	Attività manutentive Incluse
	tecnica	Tutti gli interventi di manutenzione correttiva
		Tutti i ricambi
		Upgrade HW/SW Tutti gli aggiornamenti devono essere condivisi e programmati con il SUIC e L'UFA Mail di riferimento: <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> (SUIC) e <a href="mailto:ufacarpi@ausl.mo.it">ufacarpi@ausl.mo.it</a>
		Controlli di funzionalità (devono essere effettuati almeno ogni volta che vengono sostituite delle parti oppure quando vengono effettuati Upgrade HW oppure SW)
00098056		Controlli di sicurezza (devono essere effettuati almeno ogni volta che vengono sostituite delle parti oppure quando vengono effettuati Upgrade HW oppure SW)
		Per ogni singola attività gestita di qualsiasi tipologia, deve essere redatto un rapporto di Prestazione del servizio. Nel rapporto dovranno essere evidenziati: Inizio e fine dei vari interventi e descrizione degli stessi Questo rapporto di lavoro dovrà essere inserito nel sistema proposto dalla Ditta se segue il normale iter di gestione delle richieste di intervento oppure dovrà essere redatto entro una settimana ed inoltrato a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> ed inserito nella piattaforma della Ditta oppure in altro repository.

Inventario	Dispositivo	Attività manutentive Incluse
		Il servizio ha per oggetto la manutenzione dei sistemi operativi, dei driver, dei bios dei server e dei relativi moduli software necessari per garantirne l'operatività, la gestione e l'efficienza ai fini dell'utilizzo da parte del software applicativo.
		Aggiornamento periodico dei prodotti installati, finalizzato a garantire il miglioramento delle funzionalità, dell'affidabilità, dell'efficienza e della sicurezza del sistema. La programmazione degli aggiornamenti è basata sulla disponibilità di nuove versioni, patch, aggiornamenti da parte dei fornitori del software di sistema e di ambiente e sulle eventuali necessità che possono emergere da parte della Farmacia UFA di Carpi e dal SUIC nell'utilizzo del software in oggetto. Tutti gli aggiornamenti devono essere condivisi e programmati con il SUIC e L'UFA mail di riferimento: <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> (SUIC) e <a href="mailto:ufacarpi@ausl.mo.it">ufacarpi@ausl.mo.it</a>
		Collaudo (controlli funzionali e di sicurezza) dell'operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione
		Soluzione di problemi estemporanei, comprensivo di ripristino dell'operatività di componenti affette da eventuali malfunzionamenti
		Aggiornamento della configurazione del sistema in funzione alle modifiche apportate sulla piattaforma tecnologica (HW e SW)
		Controllo dei back-up → inviare trimestralmente report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a>
		Controllo e verifica periodica dei processi di archiviazione → inviare trimestralmente report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a>
		Controllo periodico dei file di Log → inviare trimestralmente report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a>
		Controllo periodico dei parametri, dei processi, degli spazi su disco e degli indicatori delle componenti ed eventuali resettaggi nei valori di norma dichiarati dai fornitori/produttori. → inviare trimestralmente report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a>
00098966	Server	



Inventario	Dispositivo	Attività manutentive Incluse
		Monitoraggio dei server tramite metriche di controllo e relative notifiche agli amministratori (inviare trimestralmente report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> ). Il monitoraggio avviene H24
		Tutti gli interventi di manutenzione preventiva programmata
		Tutti gli interventi di manutenzione correttiva
		Tutti i ricambi
		Pulizia Server
		Per ogni singola attività gestita di qualsiasi tipologia, deve essere redatto un rapporto di Prestazione del servizio. Nel rapporto dovranno essere evidenziati: Inizio e fine dei vari interventi e descrizione degli stessi Questo rapporto di lavoro dovrà essere inserito nel sistema proposto dalla Ditta se segue il normale iter di gestione delle richieste di intervento oppure dovrà essere redatto entro una settimana ed inoltrato a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> ed inserito nella piattaforma della Ditta oppure in altro repository.
00098058	Computer/Client (Tower e video)	Tutti gli interventi di manutenzione preventiva programmata
00098059		Tutti gli interventi di manutenzione correttiva
00098054		Tutti i ricambi inclusi
00098055		Upgrade HW/SW Tutti gli aggiornamenti devono essere condivisi e programmati con il SUIC e L'UFA mail di riferimento: <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> (SUIC) e <a href="mailto:ufacarpi@ausl.mo.it">ufacarpi@ausl.mo.it</a>
00098056		Collaudi , controlli di funzionalità e di sicurezza a seguito di aggiornamento HW/SW
00098057		Per ogni singola attività gestita di qualsiasi tipologia, deve essere redatto un rapporto di Prestazione del servizio. Nel rapporto dovranno essere evidenziati: Inizio e fine dei vari interventi e descrizione degli stessi Questo rapporto di lavoro dovrà essere inserito nel sistema proposto dalla Ditta se segue il normale iter di gestione delle richieste di intervento oppure dovrà essere redatto entro una settimana ed inoltrato a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> ed inserito nella piattaforma della Ditta oppure in altro repository.
00098060		
00098061		



Inventario	Dispositivo	Attività manutentive Incluse
00098067	DataBase	<p>Il servizio ha per oggetto il monitoraggio delle basi di dati e dei relativi moduli software necessari per garantirne l'operatività, la gestione e l'efficienza ai fini dell'utilizzo da parte del software applicativo.</p> <p>Pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata delle basi dati, comprensivi di controllo statistiche, indici, integrità, frammentazione, ed ogni altra attività legata all'ottimizzazione della base di dati stessa</p> <p>Produzione dei report statpack e loro analisi: una volta al mese → inviare report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a></p> <p>Controllo periodico dei file di log di Oracle (bdump,cdump, qallert.log) una volta a settimana → inviare report a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a></p> <p>Monitoraggio del data base tramite metriche di controllo e relative notifiche agli amministratori (inviare a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'efficienza del database (Buffer, Hit; In-memory Sort, library Hit, Soft Parse, Execute to parse, Latch Hit)</li><li>• Oggetti invalidi</li><li>• Job non validi (broken)</li><li>• Esecuzione dei Job</li><li>• Occupazione dei tablespace</li><li>• Sessioni</li><li>• Processi</li><li>• La distribuzione della memoria SGA</li><li>• L'efficienza della PGA</li></ul> <p>Upgrade, tutti gli aggiornamenti devono essere condivisi e programmati con il SUIC e L'UFA Mail di riferimento: <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> (SUIC) e <a href="mailto:ufacarpi@ausl.mo.it">ufacarpi@ausl.mo.it</a></p> <p>Collaudo (controlli funzionali e di sicurezza) a seguito degli upgrade</p> <p>Per ogni singola attività gestita di qualsiasi tipologia, deve essere redatto un rapporto di Prestazione del servizio. Nel rapporto dovranno essere evidenziati: Inizio e fine dei vari interventi e descrizione degli stessi Questo rapporto di lavoro dovrà essere inserito nel sistema proposto dalla Ditta se segue il normale iter di gestione delle richieste di intervento oppure dovrà essere redatto entro una settimana ed inoltrato a <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> ed inserito nella piattaforma della Ditta oppure in altro repository.</p>
	I.V. SOFT SUITE composta da : I.v.Worklist, i.v.MagPL, i.v.Mag SP, i.v.Check CUBO	<p>Upgrade - Aggiornamento dei prodotti installati, finalizzato a garantire il miglioramento delle funzionalità, dell'affidabilità, dell'efficienza e della sicurezza del sistema. La programmazione degli aggiornamenti è basata sia sulla disponibilità di nuove versioni, patch, aggiornamenti da parte dei fornitori del software di sistema e di ambiente ma anche sulle necessità che possono emergere da parte della Farmacia UFA di Carpi e dal SUIC nell'utilizzo del software in oggetto.(punto già evidenziato nell'attività manutentiva del server)</p> <p>Tutti gli aggiornamenti devono essere condivisi e programmati con il SUIC e L'UFA mail di riferimento: <a href="mailto:suic-medlabsw@ausl.mo.it">suic-medlabsw@ausl.mo.it</a> (SUIC) e <a href="mailto:ufacarpi@ausl.mo.it">ufacarpi@ausl.mo.it</a></p> <p>Collaudo del software a seguito di aggiornamento verifiche di funzionalità e di sicurezza</p>



Inventario	Dispositivo	Attività manutentive Incluse
		Formazione necessaria a seguito dell'aggiornamento SW di vari livelli e a vari livelli
		Configurazione di Nuovi Farmaci deve essere fatta da parte di Omnicell entro e non oltre 72 ore dalla richiesta della Farmacia altrimenti si incorrerà nelle penalità specificate al paragrafo 8 del cap.II del presente documento. Inoltre il personale della Farmacia deve essere adeguatamente formato da Omnicell al fine di inserire in maniera autonoma i Farmaci configurati sulle iv.soft Assist. (Se il personale della farmacia riuscirà ad inserire in autonomia il Nuovo Farmaco non sarà richiesto l'intervento di Omnicell altrimenti Omnicell dovrà provvedere all'inserimento come sopra specificato entro e non oltre le 72 ore)
		Modulo statistiche (CUBO) possibilità di aggiungere nuovi di campi se necessari
	Integrazioni	Il servizio ha per oggetto il monitoraggio delle integrazioni con applicativi di terze parti e con apparecchiature biomedicali per garantire l'operatività e la correttezza dei dati scambiati
		Per la corretta gestione delle integrazioni, sui rende necessario un monitor o uno strumento che dia in realtime la visibilità degli errori bloccanti e dei warning sulle mancate integrazioni. Il monitor/strumento deve sempre essere aggiornato e seguire le integrazioni se queste si modificano nel tempo. Il monitor sarà di terze parti. La ditta deve solo fornire le viste necessarie per la lettura dei dati gestiti secondo allegato X
		Se richiesti, devono essere previsti aggiornamenti o modifiche per apportare migliorie alle integrazioni (ad esempio per modificare il flusso di lavoro o per introdurre parametri nuovi, ecc)
		<ul style="list-style-type: none"><li>Fornire tutti gli strumenti necessari al SUIC per avere visibilità ed operatività sulle integrazioni al fine di poter effettuare un'assistenza tecnica di 1°Livello per verificare le varie problematiche che possono nascere nelle integrazioni come ad esempio:</li><li>verificare la corretta configurazione</li><li>verificare i passaggi di integrazione</li><li>autonomia nel capire la problematica ed essere celeri nel aprire ticket vs ditta</li></ul>
		Se la ditta sarà inadempiente e non fornirà tutti gli strumenti necessari al fine di realizzare quanto sopra richiesto incorrerà nelle penalità specificate al paragrafo 8 del cap.II del presente documento. Inoltre sono previste ulteriori penali specificate al paragrafo 8 del cap.II del presente documento nel caso in cui si verificano delle perdite di denaro dell'Azienda USL causate da scarichi non avvenuti oppure errati a causa di configurazioni sbagliate oppure effettuate di cui non è stato controllato tutto il percorso fino allo scarico (verifica che lo scarico non generi errore).
		Collaudo del software a seguito di aggiornamento verifiche di funzionalità e di sicurezza
		Formazione necessaria a seguito dell'aggiornamento SW di vari livelli e a vari livelli



FORMAZIONE	
Farmacisti e Tecnici di Laboratorio	Addestramento per nuovo personale sanitario, formazione continuativa relativa a tutte le parti/componenti che costituiscono il sistema fornito da Omnicell (hardware e software) comprese le interfacce. Formazione a vari livelli e per tutti i livelli con addestramento frontale ed operativo anche utilizzando varie metodologie, se richieste, quali la formazione a distanza (FAD), fornendo tutorial da poter essere visualizzati dai vari PC o dai Dispositivi del sistema Ditta per supportare l'operatore nelle diverse fasi operative e o manutentive. Se richiesto i corsi dovranno prevedere un attestato nominativo, volto a certificare la formazione effettuata La Ditta dovrà presentare annualmente un piano formativo in funzione delle criticità/aggiornamenti previsti, questi potranno essere modificati su richiesta dalla Farmacia o dal SUIC senza oneri aggiuntivi.
Tecnici SUIC	Formazione continuativa relativa a tutte le parti/componenti che costituiscono il sistema fornito da Ditta (hardware e software) comprese le interfacce. Formazione a vari livelli e per tutti i livelli con addestramento frontale ed operativo anche utilizzando varie metodologie, se richieste, quali la formazione a distanza (FAD), fornendo tutorial da poter essere visualizzati dai vari PC o dai Dispositivi del sistema Ditta per supportare l'operatore nelle diverse fasi operative e o manutentive. La Ditta dovrà presentare annualmente un piano formativo in funzione delle criticità/aggiornamenti previsti, questi potranno essere modificati su richiesta dal SUIC senza oneri aggiuntivi. Per quanto riguarda il corso di formazione del personale tecnico, laddove richiesto dal SUIC, deve prevedere il rilascio di un attestato nominativo, volto a certificare che il personale che ha frequentato tale corso è abilitato ad effettuare operazioni di manutenzione correttiva e manutenzione preventiva sulle TS oggetto della fornitura, limitatamente ai livelli di intervento definiti. Nel caso di TS ad elevata tecnologia il SUIC concorderà con la Ditta i contenuti specifici del corso di formazione. Nel caso in cui non vengano specificate analiticamente le operazioni di manutenzione correttiva e preventiva oggetto del corso di istruzione, il personale tecnico del SUIC si intenderà <i>automaticamente abilitato</i> , tramite il rilascio di attestazione di frequenza al corso, ad <i>effettuare qualsiasi tipo di operazione manutentiva</i> sulle TS oggetto di fornitura, <i>nulla escluso</i> .

Report mensile
Deve essere elaborato un report mensile che riporta tutti gli interventi effettuati sia Hardware che Software separando quelli effettuati ON SITE dagli altri. Il report deve riportare la descrizione dell'intervento, la data, se effettuato on site oppure no. Il Report deve essere consegnato entro e non oltre il 10 giorno del mese successivo.

## 12. CALENDARIO MANUTENZIONE PREVENTIVA

Entro e non oltre i primi 30 gg dell'anno, la **Ditta** è tenuta a inviare il calendario delle manutenzioni preventive di tutti i software e di tutte le TS offerte.

## 13. PENALI E SANZIONI PER EVENTUALI INADEMPIMENTI

Si precisa che la disciplina delle penali di cui al presente articolo fa riferimento all'importo del contratto manutentivo in oggetto.



La **Ditta** sarà, pertanto, sottoposta ad un processo di valutazione che potrà portare, di volta in volta, all'applicazione di penali direttamente conseguenti da comportamenti difformi rispetto agli obblighi contrattuali.

In particolare, le non conformità che potranno essere riscontrate sono indicate qui di seguito:

- Mancata notifica o tempi di notifica superiori a quelli indicati nel disciplinare di richiami, alert o difetto di qualsiasi componente delle TS incluse nel servizio manutentivo nulla escluso. In tal caso, l' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale di € 500,00 per ogni segnalazione di mancato invio di "ALERT" o richiami effettuati in modalità differente da quanto riportato al art.3;
- Mancato Aggiornamento Ticket, compresa la chiusura del Ticket stesso. L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni giorno solare di ritardo.**
- Mancato aggiornamento del data Base Assest Management l' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 50,00 per ogni giorno solare di ritardo.**
- Indisponibilità ad effettuare attività manutentive bloccanti o invasive per l'UFA nei periodi di tempo in cui l'UFA non produce farmaci. L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 5.000,00 per ogni giorno di blocco del servizio di produzione antiblastici .**
- Tempo presa in carico malfunzionamento non bloccante . L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni 5 ore di ritardo.**
- Tempo soluzione guasto software- malfunzionamento non bloccante . L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni giorno solare di ritardo.**
- Tempo soluzione guasto hardware- malfunzionamento non bloccante . L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni 2 giorni solari di ritardo.**
- Tempo presa in carico malfunzionamento bloccante . L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni ora di ritardo.**
- Tempo soluzione guasto software- malfunzionamento non bloccante . L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni giorno solare di ritardo.**
- Tempo soluzione guasto hardware- malfunzionamento non bloccante . L' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 500,00 per ogni giorno solare di ritardo..**
- Superamento giorni max di indisponibilità l' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari a **€ 200,00 per ogni giorno di indisponibilità in più**
- Per i rapporti di lavoro che non seguono l'iter del Ticket, una mancata redazione oppure una redazione incompleta del rapporto di lavoro, l' Azienda Sanitaria , si riserva la facoltà di applicare una penale pari **€ 100,00 per ogni giorno solare di ritardo** dalla scadenza prevista dal seguente disciplinare .
- Mancato corso di Formazione o corso non ritenuto idoneo o mancanza di affiancamento di personale tecnico esperto, l' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari a **€ 500,00 per ogni corso non sostenuto o ritenuto non idoneo;**
- Formazione - Indisponibilità del materiale formativo richiesto, certificati di partecipazione non pervenuti l' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari a **€ 500,00 per il materiale non pervenuto e per ogni certificato non pervenuto**





- Mancato Report Mensile l' Azienda Sanitaria , si riserva la facoltà di applicare una penale pari € **100,00 per ogni giorno solare di ritardo** della consegna del report
- Per la configurazione di nuovi farmaci effettuata oltre le 72 ore dalla richiesta della Farmacia, l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari € **1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo.**
- **Integrazioni:** se la ditta non fornisce tutti gli strumenti necessari al SUIC per avere visibilità ed operatività sulle integrazioni al fine di poter effettuare un'assistenza di 1°Livello adeguata, l' Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di applicare una penale pari a 10.000 €
- **Integrazione con magazzino aziendale :** se si verificano perdite di denaro da parte dell'Azienda Sanitaria a causa di mancato scarico prodotto dovuto ad errate/incomplete configurazioni e/o errata/bloccata integrazione, la Azienda Sanitaria provvederà a ribaltare la quota di perdita di denaro alla ditta Ditta

Oltre all'applicazione delle penali, qualora la frequenza e/o la tipologia delle non conformità lo rendesse necessario, l' Azienda Sanitaria si riserva altresì la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto .

Le penali potranno essere applicate singolarmente o cumulativamente laddove se ne dovessero riscontrare le condizioni in riferimento a quanto sopra scritto.

L'importo delle penali non può, pena la risoluzione del contratto per grave inadempimento, superare il limite del 10% dell'importo della fornitura (art. 145 e art. 298 comma 2 del DPR 207/2010) e s.m.i.

La Ditta Aggiudicataria prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Azienda Sanitaria a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

---

## 14. TECNICI DELLA DITTA

---

Tutti i tecnici della Ditta che interverranno sul sistema oggetto del seguente disciplinare dovranno dimostrare di essere stati istruiti alla manutenzione e di essere autorizzati dal produttore delle apparecchiature e del software ad intervenire sugli stessi. La Ditta fornitrice si impegna a fornire annualmente l'elenco dei suoi tecnici abilitati ad entrare nelle strutture della Azienda sanitaria di Modena e fornire le variazioni a tale elenco nel corso dell'anno.

I Tecnici della ditta devono essere sempre identificabili all'interno delle strutture dell'Azienda Sanitaria.

---

## 15. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

---

La Ditta designa con funzioni di Unico Responsabile tecnico-supervisore per la fornitura del servizio di manutenzione e per tutti gli adempimenti previsti dal presente Disciplinare nulla escluso il/la dott./..... Tel - mail .

In caso di assenza, ferie incluse, o di impedimento dell'incarico, o sostituzione la Ditta dovrà comunicare tempestivamente il nominativo ed i riferimenti del sostituto.