



02 AGO. 2018

Atti 1618/2018 – All. A)

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA FORNITURA DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA CARTELLA CLINICA INFERMIERISTICA PER LA FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA - OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO**

### **Art. 1 - Oggetto della fornitura**

L'oggetto della presente fornitura è l'acquisizione di un software per la gestione della Cartella Clinica Elettronica Infermieristica (di seguito **CCE-INF**) della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico (di seguito **Fondazione**) per la gestione del paziente in regime di pre-ricovero, ricovero/day hospital, post-ricovero, ambulatoriale/MAC/BIC. Sono oggetto della fornitura: il software, le attività connesse all'avvio del sistema, la realizzazione delle procedure di integrazione con il Sistema Informativo Ospedaliero (SIO), la predisposizione della reportistica, la formazione agli utenti e i servizi di manutenzione sulla base di quanto precisato dalla normativa vigente e secondo quanto di seguito indicato.

La fornitura dovrà prevedere tutti i servizi necessari per la perfetta realizzazione di quanto richiesto, come meglio precisato all'Art. 7 – Caratteristiche della fornitura.

Il Fornitore si impegna a verificare, nelle modalità definite dalla specifica Procedura di Verifica pubblicata sul sito <http://www.siss.regione.lombardia.it>, la coerenza del proprio prodotto ai requisiti definiti dalle Linee Guida regionali per la cartella clinica elettronica e a garantire la coerenza nei termini del periodo contrattuale.

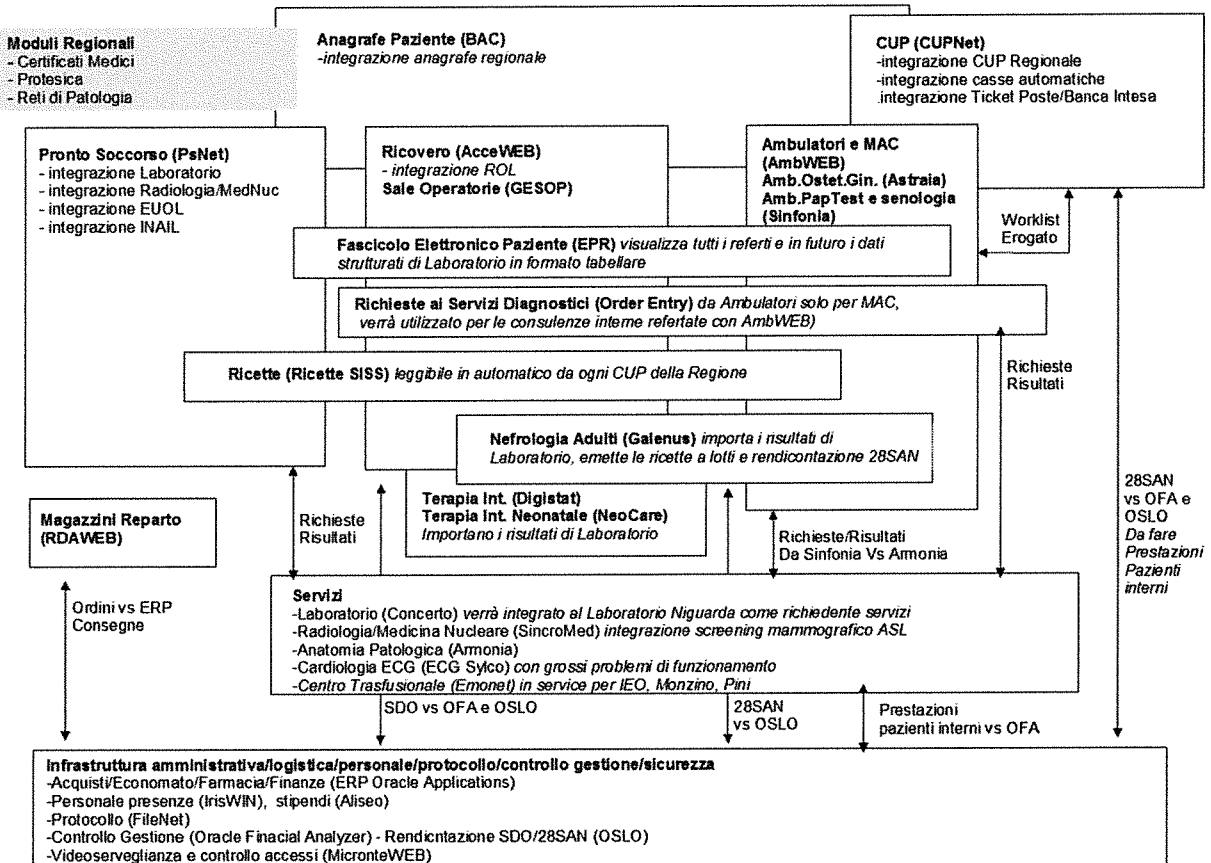
### **Art. 2 - Situazione ed evoluzione del Sistema Informativo Ospedaliero (SIO) e copertura funzionale della CCE-INF**

I moduli costituenti il SIO sono sinteticamente riportati nello schema seguente:





Fondazione Cà Granda Ospedale Maggiore Policlinico - Schema Sistema Informativo



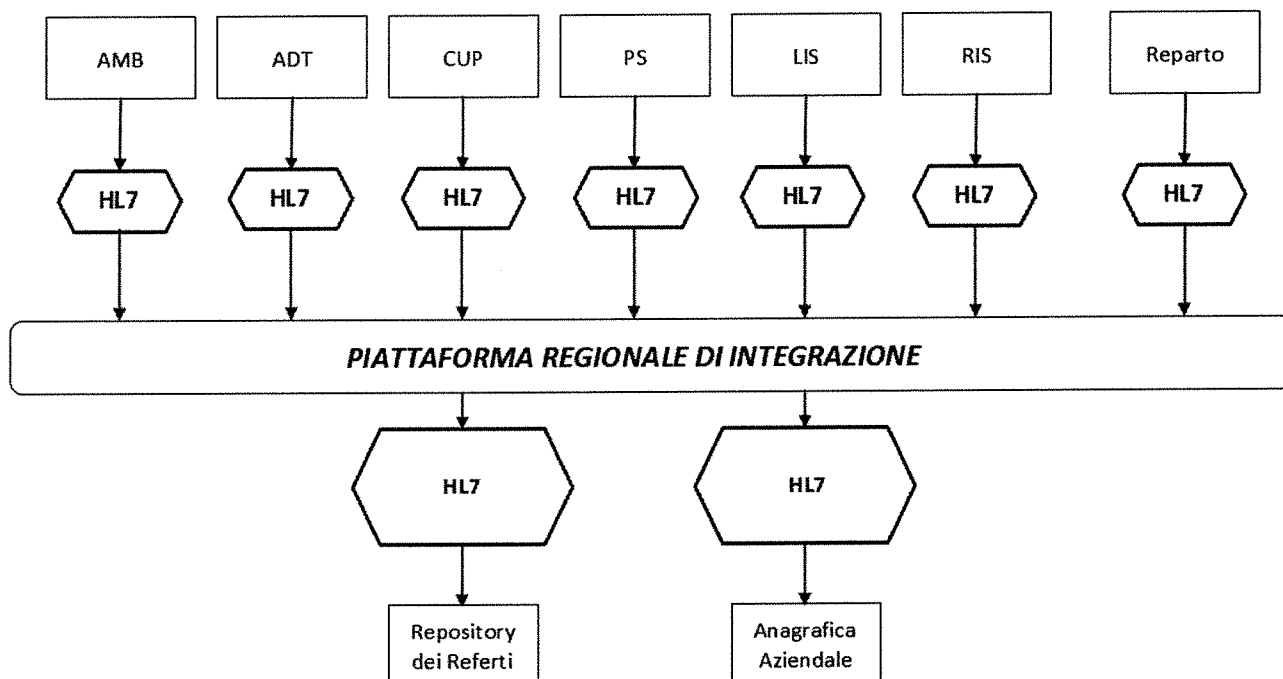
Il SIO attuale, ad eccezione dei reparti di terapia intensiva, non dispone di funzioni per la gestione della CCE-INF. Vengono di seguito precisati i moduli di contesto della fornitura in relazione alle integrazioni da effettuare.

I Moduli BAC (anagrafe centrale Paziente), Ricette (Prescrizioni Ambulatoriali SISS) e EPR (Repository) sono componenti della Piattaforma Regionale di Integrazione fornita dalla ditta Lombardia Informatica S.p.A.

I Moduli AcceWEB (gestione ADT – Ammissione, Dimissione e Trasferimento) e PSNet (Pronto Soccorso) sono forniti dalla ditta Hitech S.p.A.

Dal punto di vista architetturale alcuni moduli interoperano attraverso un motore d'interscambio dati HL7 secondo lo schema seguente:





La Fondazione utilizza come piattaforma di Integrazione la Piattaforma Regionale di Integrazione (PRI) distribuita in Lombardia dalla ditta Lombardia Informatica S.p.A.

La Fondazione ha in corso un progetto per l'introduzione della Cartella Clinica Elettronica (CCE) acquisito dall'Azienda Ospedaliera Ospedale Niguarda Ca' Granda in "riuso". La descrizione è disponibile sul sito AGID.

### Art. 3 Contesto organizzativo

Le informazioni fornite sono da intendersi come indicative al fine di mettere il Fornitore in condizione di formulare una proposta correttamente dimensionata. La Fondazione è organizzata in Dipartimenti tutti coinvolti nel progetto, in particolare quelli di interesse per il GTP sono:

- Dipartimento di Medicina Interna e Specializzazioni mediche
- Dipartimento di Neuroscienze e di Salute Mentale
- Dipartimento di Chirurgia
- Dipartimento delle Units Multispecialistiche e dei Trapianti
- Dipartimento della Donna, del Bambino e del Neonato
- Dipartimento di Anestesia, Rianimazione ed Emergenza Urgenza
- Dipartimento di Medicina Preventiva



Per una completa descrizione organizzativa della Fondazione fare riferimento al portale istituzionale disponibile all'indirizzo [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it)

Complessivamente il numero minimo di utilizzatori del software CCE-INF è 1200. La Fondazione dispone di un numero di postazioni di lavoro pari a 3.800.

#### Art. 4 - Risorse messe a disposizione dalla Fondazione

Per perseguire le finalità del progetto la Fondazione mette a disposizione del Fornitore tutta l'infrastruttura IT necessaria (Rete locale, geografica, VPN per teleassistenza, server, storage e postazioni di lavoro) ad eccezione delle licenze del RDBMS che sono componenti della fornitura. I server sono costituiti da un unico cluster VmWare composto da n. 10 server per un totale di n. 20 CPU per tanto il software andrà in esecuzione su tutti i n. 10 server secondo le logiche di distribuzione del software di virtualizzazione. Sul cluster di virtualizzazione la Fondazione metterà a disposizione i server virtuali necessari previsti dal progetto in offerta.

L'infrastruttura server prevede la disponibilità di n. 2 sistemi storage che il fornitore può utilizzare per implementare strategie di replica dei dati. Le postazioni di lavoro potranno essere alloggiare su adeguati carrelli (provvisi di batterie ausiliarie) e collegate wireless alla rete dati.

Per la configurazione iniziale del sistema verranno messe a disposizione del fornitore i seguenti dati in formato elettronico:

- profili utente

Per l'integrazione al SIO verranno messe a disposizione del fornitore tutte le specifiche di integrazione e verrà garantito il coordinamento di fornitori terzi.

Per lo svolgimento dei corsi di formazione sarà messa a disposizione un'aula attrezzata con n. 10 postazioni di lavoro informatiche.

#### Art. 5 - Componenti della fornitura

Il seguente articolo riassume sinteticamente le componenti della fornitura:

- licenze d'uso del software applicativo senza alcuna limitazione in termini di numero di postazioni di lavoro, numero di utenti, numero di server etc.;
- licenze d'uso del software RDBMS (data base), comprensive di contratto di assistenza e aggiornamento con il produttore, quantificate nel rispetto di quanto indicato nell'Art. 3 - Contesto organizzativo e nell'Art. 4 – Risorse messe a disposizione dalla Fondazione;
- servizi di project management per la conduzione del progetto;
- servizi per analisi organizzativa e implementazione al fine di realizzare la configurazione “base” del sistema;
- servizi per analisi organizzativa e implementazione;





- servizi di installazione, personalizzazione e configurazione di tutte le componenti della fornitura;
- realizzazione delle procedure di integrazione al SIO (Sistema Informativo Ospedaliero);
- formazione per gli utenti;
- manuali per l'utente;
- manuale per l'amministratore di sistema;
- garanzia annuale per tutte le componenti della fornitura (dalla data di collaudo dell'intero sistema);
- servizio di assistenza ordinaria post-collaudo, comprensiva di contratto di assistenza del produttore del RDBMS (per 3 anni);
- servizio di assistenza evolutiva post-collaudo (per 3 anni) sia per l'aggiornamento della configurazione "base" che per lo sviluppo di ulteriori eventuali configurazioni "avanzate", secondo le definizioni date all. Art.2;
- tutto quanto necessario al completamento del progetto e non incluso tra le risorse messe a disposizione dalla Fondazione ed indicate al precedente articolo.

#### Art. 6 - Piano di progetto

Per la conduzione del progetto verranno costituite le strutture operative sotto specificate.

##### – Il Gruppo di Progetto:

Composto da personale designato dal Fornitore e da personale designato della Fondazione, che lavoreranno in stretta collaborazione nel corso delle fasi realizzative del progetto. Il gruppo di lavoro della Fondazione sarà costituito da:

- Infermiere referente SITRA - Servizio Infermieristico, Tecnico e della Riabilitazione Aziendale;
- Infermieri referenti delle Unità Operative;
- Sistemista server e rete.

Il gruppo potrà anche includere referenti della ditta Lombardia Informatica S.p.A.

##### – La Direzione di progetto:

Costituita dai capi progetto del Fornitore e della Fondazione e ciascuno coadiuvato da un proprio staff. La Direzione di progetto curerà in particolare gli aspetti di:

- pianificazione del progetto;
- coordinamento delle attività dei propri collaboratori per soddisfare i tempi ed i modi di implementazione;
- monitoraggio ed eventuale modifica dei tempi di attuazione.



### – Il Comitato Guida:

Composto dai Dirigenti responsabili delle Unità Operative della Fondazione coinvolte nel progetto, dai Responsabili designati dal Fornitore e dai Capi Progetto. Tale organo sarà garante della fattiva e costante collaborazione tra le parti, affronterà eventuali problematiche non risolte dalle strutture sopra descritte ed avrà l'obiettivo di operare una conciliazione fra le parti che consenta il miglior raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto.

A tal fine il Comitato Guida sarà costantemente aggiornato circa l'andamento del progetto dalla Direzione di progetto.

### – Piano del progetto:

Il Fornitore deve presentare in offerta tecnica un Piano di Progetto che deve includere tutte le fasi di seguito indicate. La conclusione di ogni fase rappresenta un milestone e dovrà essere documentata da un formale verbale di avanzamento lavori, attestante gli obiettivi raggiunti, da sottoporre alla firma della Direzione Progetto della Fondazione.

Il progetto non deve complessivamente superare la durata di 6 mesi a partire dalla data dell'ordine.

**Fase 1 – Installazione del sistema oggetto della fornitura.**

Questa fase prevede l'installazione di tutte le componenti software della fornitura.

**Fase 2 – Configurazione "base" della CCE-INF e integrazione al SIO.**

Questa fase comprende: la definizione e il popolamento delle tabelle per la realizzazione della configurazione "base" e tutte le integrazioni al SIO. Per configurazione base si intende una configurazione iniziale proposta dal Fornitore da documentare in offerta tecnica.

**Fase 3 – Documentazione.**

Questa fase comprende la stesura di tutte le note operative sull'utilizzo del sistema da distribuire ai referenti di progetto della Fondazione. Un manuale separato dovrà essere predisposto per l'amministratore di sistema.

**Fase 4 – Attivazione Unità Operative pilota.**

Questa fase prevede la configurazione del sistema e la formazione degli utenti per n. 4 Unità Operative pilota identificati dalla Fondazione. Tra i deliverables di progetto dovrà in particolare essere prodotta dal Fornitore la guida alle regole di configurazione che verrà utilizzata in Fase 6 per la diffusione.

**Fase 5 – Collaudo primo 50% della fornitura e attivazione servizi di assistenza.**

E' responsabilità del Fornitore pianificare il collaudo e predisporre la relativa documentazione che dovrà essere preventivamente approvata dalla Direzione Progetto.

Contestualmente al positivo collaudo verranno attivati i servizi di assistenza.



#### Fase 6 – Formazione del personale.

Questa fase prevede la formazione in aula di n. 400 utilizzatori del CCE-INF. Le sessioni di formazione, anche in relazione alla capienza dell'aula messa a disposizione, dovranno prevedere un numero massimo di 20 partecipanti.

#### Fase 7 – Diffusione

Questa fase prevede il completamento della configurazione della CCE-INF per consentire la diffusione a tutti i reparti. La configurazione verrà completata in base alle regole definite in fase 4 ed ai dati resi disponibili dalla Fondazione.

#### Fase 8 – Collaudo rimanente 50% della fornitura.

E' responsabilità del Fornitore pianificare il collaudo e predisporre la relativa documentazione che dovrà essere preventivamente approvata dalla Direzione Progetto.

### Art. 7 - Caratteristiche della fornitura

#### 7.1 - Conformità alla normativa vigente

La soluzione proposta dovrà rispettare la normativa vigente, ed in particolare dovrà essere conforme alle norme previste e ai principi enunciati nelle norme e documenti qui di seguito riportati:

- General Data Protection Regulatory (GDPR) Regolamento in materia di protezione dei dati personali; il fornitore deve dichiarare la conformità del sistema fornito. In particolare vanno evidenziati i criteri adottati per la cifratura o per la separazione dei dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale dagli altri dati personali dell'interessato;
- Linee Guida Regionali per la Cartella Clinica Elettronica Aziendale (riferimento: CRS-LG-SIEE#02) disponibile sul portale internet della Regione Lombardia, relativamente alla "gestione della cartella infermieristica".

#### 7.2 Caratteristiche minime della CCE-INF

##### Caratteristiche generali

Il software deve essere in grado di gestire la pianificazione, l'esecuzione e la misurazione delle attività quotidiane necessaria per l'assistenza in regime di personalizzazione delle cure. Deve consentire all'utilizzatore lo svolgimento delle attività di: accertamento, pianificazione, esecuzione, verifica e chiusura del caso clinico-assistenziale relativo al singolo paziente.

Il software deve essere in grado di generare un vero e proprio documento (cartella infermieristica/ostetrica/riabilitativa) che può essere utilizzato per tutti gli scopi connessi. Deve essere in grado di sviluppare un piano di assistenza, un progetto/programma riabilitativo secondo una moderna e validata metodologia, con sezioni dedicate alla valutazione, alla raccolta dati, al diario clinico e alla



definizione dei problemi, degli obiettivi condivisi e dei risultati attesi. Deve avere una connotazione multidisciplinare e consentire la massima integrazione tra i professionisti sanitari (infermieri, ostetriche, fisioterapisti, ed equipe di supporto) coinvolti nel processo di cura e presa in carico della persona. Deve inoltre consentire la tracciabilità dei flussi e la rilevazione dell'operatore che ha gestito il processo.

### Sezione Valutazione

La sezione valutazione deve prevedere:

- un'interfaccia utente (maschere di inserimento dati) secondo i principali modelli di valutazione dei Bisogni Assistenziali Infermieristici (BAI);
- una sezione personalizzabile per la valutazione da parte di ogni professionista sanitario che agisce sul paziente (Ostetrica, Fisioterapista, Logopedista, TNPEE, Ortottista, ecc);
- possibilità di registrazione dei parametri iniziali/basali (tempo 0);
- la possibilità di registrare la presenza dei dispositivi e dei presidi terapeutici in uso, con relative indicazioni di gestione;
- l'accesso a scale di valutazione compilabili attraverso campi di inserimento predefiniti e calcolo automatico dei punteggi, con tabulazione dei valori registrati esportabile (in formato .xls o simili) per successive analisi. Il sistema deve prevedere la possibilità di inserimento di nuove scale da parte dell'utente finale;
- la possibilità di "chiusura" della valutazione iniziale da parte dell'operatore che la effettua. Ogni successiva modifica deve risultare come "valutazione successiva alla prima".

### Sezione Pianificazione / Esecuzione interventi

La sezione deve permettere:

- la definizione degli obiettivi condivisi tra i professionisti coinvolti nel processo di cura, con possibilità di accesso alle informazioni dalle sezioni dedicate, secondo i diversi livelli di autorizzazione;
- l'utilizzo di un linguaggio tecnico-scientifico e modelli teorici validati (ad esempio ICNP, Nanda/NIC/NOC, Modello delle Prestazioni Infermieristiche), integrati nel sistema e configurabili dall'utente finale;
- la pianificazione delle attività assistenziali anche attraverso l'utilizzo di set predefiniti di attività e dizionari, configurabili dall'utente finale, in base al bisogno rilevato;







- la registrazione dell'esecuzione degli interventi pianificati, con possibilità di modifica della pianificazione;
- la registrazione, tabulazione e graficazione dei parametri (eventuale possibilità di integrazione con il sistema di registrazione parametri già esistente);
- la registrazione dello stato dei dispositivi e dei presidi terapeutici in uso, con gestione delle scadenze e degli alert per il monitoraggio;
- la possibilità di registrare gli eventi avversi (cadute, lesioni da pressione, contenzioni, ecc.), la dinamica dell'evento, le azioni correttive e gli esiti;

### Sezione Dimissione

La sezione dimissione deve prevedere il richiamo automatico dei "problemi aperti" configurabile dall'utente finale in relazione al setting assistenziale.

- Lettera di dimissione infermieristica, con possibilità di richiamo automatico di anagrafica e altri campi della cartella infermieristica configurabili dall'utente finale;
- Lettera di dimissione, impostabile per ogni professionista che agisce sul paziente (Fisioterapista, Logopedista, TNPEE, Ortottista, ecc), con possibilità di richiamo automatico di anagrafica e altri campi della cartella configurabili dall'utente finale.

### Altre caratteristiche

- richiamo automatico dell'identificativo del paziente (SDO, anagrafica, ecc) su ogni documento stampabile (es. schede di rilevazione, scale di valutazione, ecc. in PDF o cartaceo);
- presenza di algoritmo di programmazione automatica dei piani assistenziali in base alla valutazione, con possibilità di conferma/modifica da parte dell'operatore prima di accettare il piano proposto;
- tutte le schede di raccolta dati devono prevedere la possibilità di apertura automatica di schede di valutazione/approfondimento in base ai dati inseriti (es. la compilazione di un campo con parametri al di sopra di una certa soglia apre in automatico una scheda/campo obbligatorio di approfondimento). Tali automatismi devono poter essere modificati dall'utente finale;
- le schede i registrazione di stato delle attività pianificate, ora di esecuzione, note automatiche su diario;
- segnalazione automatica dei BAI e dei processi di cura "aperti";





- alert ad orari configurabili per valutazioni, rilevazione parametri, esecuzione interventi, ecc.;
- monitoraggio nel tempo i parametri vitali, i valori correlati a condizioni di rischio e la complessità assistenziale del paziente, anche attraverso la visualizzazione grafica dei valori rilevati;
- alert con soglie configurabili per i parametri che definiscono il rischio (configurabile in base al setting assistenziale e/o il singolo paziente);
- cruscotto di monitoraggio degli alert e dei “to do” personalizzabile;
- sistema di reportistica configurabile;
- il sistema deve inoltre produrre algoritmi in grado di fornire informazioni strategiche utili alla determinazione del carico di lavoro, correlandolo con la turnistica del personale infermieristico in funzione del carico di lavoro rilevato come:
  - o indici di complessità assistenziale calcolati attraverso algoritmi validati ed eventualmente personalizzabili (indice di complessità giornaliero; classe di gravità del singolo paziente);
  - o indici utili per l'analisi e la programmazione strategica (indice di criticità di struttura (ICS), analisi del costo per singolo ricovero/presa in carico, analisi dei costi delle singole strutture/dipartimenti).

### **Modulo di configurazione**

Il modulo di configurazione deve mettere un utente Amministratore di configurare autonomamente gli oggetti che compongono l'interfaccia utente quali: Tabelle, liste di selezione, Stampe ecc.

### **Modulo di amministrazione**

Il modulo di amministrazione viene utilizzato dall'utente Amministratore e consente di effettuare le seguenti attività:

- Gestione utenti – consente di creare nuovi utenti sulla base del modello di autenticazione del sistema, rimuovere utenti non più abilitati all'accesso del sistema;
- Profili utenti – definisci ed assegna i permessi di accesso secondo profili che vengo poi assegnati agli utenti definiti;
- Controllo accessi – visualizza il log degli accessi al sistema;
- Backup giornaliero – configurazione del modulo di backup automatico con gestione della rotazione settimanale del set di nastri utilizzati, include un log di verifica della completezza e della correttezza dei backup effettuati nel tempo;



- Backup completo – consente di effettuare un backup completo del sistema;
- Restore – consente di effettuare le operazioni di restore sia da backup completo che giornaliero a seconda delle necessità;
- Diagnostici – insieme dei moduli atti a stabilire lo stato di funzionalità del sistema e ad indicare eventuali malfunzionamenti e guasti;
- Configurazioni stazioni stampanti.

### **7.3 Schema e Modalità di integrazione al SIO e al Sistema Regionale CRS-SISS**

Il seguente paragrafo descrive le integrazioni minime da realizzare con il SIO. Tutte le integrazioni sono da realizzare attraverso interscambio di messaggi HL7 gestiti dal motore incluso nella suite di programmi della Piattaforma Regionale di Integrazione. Il fornitore dovrà produrre in offerta tecnica un progetto iniziale di integrazione sulla base delle informazioni disponibili e successivamente perfezionare il progetto in collaborazione con i tecnici della Fondazione. Tutti gli oneri nei confronti delle terze parti sono a carico della Fondazione.

La seguente tabella sintetizza i flussi di dati in ingresso e uscita dal GTP da e verso il SIO:

Sistema	CCE-INF riceve	CCE-INF trasmette
BAC (Anagrafe centrale)	Movimenti anagrafici	X
ADT	Movimenti di accettazione, trasferimento e dimissione	X
EPR	X	Documenti firmati digitalmente
CCE	Dati per integrazione di contesto	X

#### **Integrazione BAC**

L'integrazione avviene attraverso messaggi HL7 per la gestione delle transazioni di Inserimento, Modifica, Cancellazione e Merge di anagrafiche Pazienti. Tutte le informazioni tecniche sono disponibili sul sito di Lombardia Informatica.

#### **Integrazione EPR (Repository)**

L'integrazione avviene attraverso messaggi HL7 e/o con apposite librerie (SISSWAY). Tutte le informazioni tecniche sono disponibili sul sito di Lombardia Informatica.

#### **Integrazione CCE**

L'integrazione richiesta è di contesto, vale a dire che consente l'attivazione del modulo CCE-INF direttamente dal modulo CCE che andrà in esecuzione puntato sullo stesso paziente in uso nel modulo CCE.





### Integrazione LDAP

In aggiunta alle integrazioni di tipo applicativo sopra esposte il fornitore deve anche realizzare l'integrazione LDAP con l'enterprise directory per il riconoscimento delle credenziali utente e per l'utilizzo della password di dominio quale password di accesso al CCE-INF.

Il modulo CCE-INF deve poter essere attivato nelle seguenti modalità:

- stand-alone, vale a dire in modalità indipendente dal contesto del sistema informativi consentendo la gestione della terapia a partire dall'anagrafica paziente;
- da CCE, ricevendo tutte le informazioni di contesto previste (anagrafica, reparto, informazioni cliniche).

### **7.4 - Servizi di manutenzione**

Il Fornitore dovrà includere in offerta tecnica una descrizione del servizio di manutenzione che dovranno essere così articolati:

- servizio di manutenzione ordinaria dalla data di scadenza della garanzia;
- servizio di manutenzione evolutiva dalla data di collaudo.

#### Manutenzione ordinaria

Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere erogato attraverso interventi remoti e/o on-site con copertura oraria 7 giorni su 7, 24 ore su 24 (7x7 h24).

Il servizio comprende:

- riparazione guasti;
- gestione della sicurezza informatica;
- manutenzione sistemistica (RDBMS e moduli applicativi);
  - supporto software (il Fornitore garantirà la messa in produzione delle patch di correzione degli errori, gli aggiornamenti dei moduli applicativi e gestirà direttamente l'assistenza relativa al software di base);
  - supporto agli utenti limitatamente ad un numero di 10 referenti qualificati nominati dalla Fondazione e al servizio di Helpdesk informatico della Fondazione che verrà adeguatamente formato ad aprire richieste di assistenza in modalità da concordare in sede di attivazione del sistema;
  - controlli di produzione (verifiche delle funzionalità del sistema, tuning, gestione spazio disco e RDBMS);
  - predisposizione delle procedure di backup e restore;





- report mensile con i principali indicatori di stato del sistema tra i quali: occupazione disco, performance delle funzioni campione, numero di transazioni per tipo

L'esecuzione dei backup di sistema sarà effettuata da operatori della Fondazione sulla base delle procedure predisposte dal Fornitore.

Il servizio di manutenzione ordinaria prevede inoltre:

- impegno ad intervenire in caso di malfunzionamento con le modalità di seguito specificate;
- impegno a modificare i programmi per adeguarli alle variazioni normative e legislative (nazionali e regionali) che dovessero intervenire nel periodo del contratto in tempi utili a rispettare le scadenze previste;
- impegno a garantire il funzionamento nel caso di nuove versioni del sistema operativo e del RDBMS, sia lato server che lato client;
- impegno a consegnare e mettere in produzione tutte le versioni rilasciate del software applicativo senza alcuna spesa aggiuntiva per la Fondazione e previa approvazione della Fondazione;
- impegno ad adeguare il sistema in caso di variazione dell'infrastruttura messa a disposizione dalla Fondazione in ragione di n. 2 "cambiamenti" per ogni anno.

Il servizio di manutenzione potrà essere erogato:

- attraverso assistenza telefonica;
- attraverso collegamento remoto da parte di tecnici specialisti;
- attraverso intervento on-site.

Qualora venga riscontrato un malfunzionamento, un referente della Fondazione provvederà ad inoltrare la chiamata al Fornitore indicando anche la tipologia d'urgenza secondo il seguente schema:

- blocco del sistema;
- anomalia di una funzione.

Con "Blocco del sistema" si intende un'anomalia del sistema che impedisce il proseguimento della normale attività lavorativa, rendendo indisponibili funzionalità essenziali. Con "Anomalia di una funzione" si intende un'anomalia che rende non disponibile una funzionalità del sistema senza pregiudicarne l'operatività complessiva. Resta inteso che l'anomalia anche di una sola funzione che sia determinante per il tipo di attività in corso, verrà classificata come blocco del sistema.

In funzione della tipologia di malfunzionamento, il Fornitore si impegna a prendere in carico le segnalazioni e a procedere alla risoluzione del problema nel rispetto dei livelli di servizio di seguito precisati.

Al termine di ogni intervento il Fornitore dovrà compilare un apposito rapporto di intervento, riportante gli estremi dello stesso (identificativo chiamata) con la descrizione del problema e la relativa soluzione.



Su base trimestrale, il Fornitore si impegna inoltre a produrre un rapporto dettagliato degli interventi effettuati e dei relativi tempi di risoluzione nel periodo di competenza.

In caso di inadempienze o ritardi nell'esecuzione del contratto, la Fondazione contesterà al Fornitore mediante comunicazione scritta, inoltrata via e-mail, la mancanza rilevata fissando un termine non superiore a tre giorni per eventuali controdeduzioni. Valutate le stesse la Fondazione avrà facoltà di applicare le penali di seguito precisate:

	Livello di servizio richiesto	Penali che la Fondazione ha facoltà di erogare
Blocco del sistema: presa in carico del problema	Alla chiamata	-
Anomalia di una funzione: presa in carico del problema	Entro 8 ore lavorative	-
Blocco del sistema: risoluzione del problema	Entro 4 ore effettive dall'evento o dal ripristino delle componenti hardware	100,00 €/ora per ogni ora successiva alle 4 ore
Anomalia di una funzione: risoluzione del problema	Entro 5 giorni lavorativi	200,00 €/giorno per ogni giorno lavorativo successivo ai 5 giorni

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dal Fornitore.

Allo scadere del contratto di manutenzione ordinaria post garanzia il Fornitore si impegna a garantire lo stesso contratto di manutenzione con eventuale rivalutazione annua non superiore all'indice ISTAT comunque soggetta alle indicazioni generali di revisione della spesa pubblica.

#### Manutenzione evolutiva

Il contratto di manutenzione evolutiva viene dimensionato in termini di giornate-lavoro/persona con profilo professionale di:

- Analista
- Programmatore

La manutenzione evolutiva verrà erogata attraverso l'erogazione di tali giornate a consumo esclusivamente per attività aggiuntive rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, si precisa che esse dovranno essere preventivamente concordate ed autorizzate dalla Fondazione. L'attività condotta verrà sottoposta a collaudo al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi. L'esito positivo del collaudo è condizione necessaria per la fatturazione.

**Art. 8 – Cessione degli archivi**

Su richiesta della Fondazione, tutti i dati presenti nel sistema dovranno essere ceduti alla Fondazione su supporto informatico, nelle modalità che verranno da essa indicate, senza oneri aggiuntivi a carico della Fondazione.

**Art. 9 – Collaudo e fatturazione**

Il Piano di collaudo del sistema dovrà essere presentato dal Fornitore e approvato dalla Fondazione. La pianificazione del collaudo deve essere in accordo con il piano di progetto.

Il collaudo dovrà accertare che la fornitura sia stata regolarmente installata, sia regolarmente funzionante, e sia conforme alle indicazioni contenute nel presente capitolato.

Per ogni seduta di collaudo, effettuata dal Fornitore in sessione comune con la Fondazione dovrà essere redatto specifico verbale.

Il Fornitore si impegna alla tempestiva eliminazione di tutti i difetti e/o vizi eventualmente riscontrati in sede di collaudo.

Tutto quanto necessario per l'effettuazione delle prove di collaudo (strumenti di misura, manodopera, ecc.) dovrà avvenire a cura, spese e responsabilità del Fornitore.

La fornitura si intenderà collaudata positivamente e accettata solo dopo l'eliminazione definitiva di ogni difetto e/o vizio riscontrato; ogni eventuale onere da ciò derivante è a totale carico del Fornitore.

La fatturazione è subordinata al superamento dei collaudi parziali al termine di ciascuna fase indicata all'Art.4 – Piano del progetto in ragione delle percentuali indicati nel seguente prospetto:

Fase	Quota fatturabile
1	50,00%
2	50,00%

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dal Fornitore.

Qualora i programmi installati non dovessero superare le prove di collaudo prescritte, le operazioni di collaudo dovranno essere ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico del Fornitore, entro venti giorni.

Il positivo collaudo non solleva il fornitore dalle responsabilità delle proprie obbligazioni in ordine a difetti, imperfezioni e vizi apparenti od occulti della fornitura accertati in seguito.

**Art. 10 – Garanzia**

A partire dalla data di collaudo e per la durata della garanzia offerta, il Fornitore garantirà tutto quanto fornito e installato contro i vizi e/o difetti.

Durante il periodo di garanzia, oltre a quanto previsto dalla normativa vigente, dovranno valere tutte le prescrizioni valide per il servizio di manutenzione ordinaria.

**Art. 11 – Penali e risoluzione del contratto**

Qualora il Fornitore venisse meno alle condizioni stabilite nel presente capitolato e/o nella lettera d'invito, relativamente alla consegna, installazione, collaudo, rispondenza alle caratteristiche tecniche del sistema la Fondazione avrà facoltà di imporre una penale di Euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno consecutivo di ritardo rispetto a quanto indicato nel Piano di progetto.

In caso di esito negativo del collaudo e di inadempienze del Fornitore le quali si protraggano oltre il termine, non inferiore a 20 giorni, assegnato dalla Fondazione per porre fine all'inadempimento, la Fondazione ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto.

Restano fermi l'applicazione delle penali ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

**Art. 12 – Modalità di pagamento**

In osservanza alle disposizioni previste dal decreto legge n. 66/2014, convertito in legge, con modificazioni dalla legge 23.06.2014, n. 89, che ha introdotto, a decorrere dal 31.03.2015, l'obbligo della fatturazione elettronica nei rapporti con i propri Fornitori a decorrere, di seguito si indicano le nuove modalità di fatturazione elettronica.

La ricezione delle fatture elettroniche avverrà attraverso la soluzione di intermediazione (HUB) della Regione Lombardia con il Sistema di Interscambio (SDI) nazionale dell'Agenzia delle Entrate, secondo le specifiche contenute nel decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244").

Le fatture elettroniche indirizzate alla Fondazione IRCCS devono fare riferimento ai seguenti Codici Univoci Ufficio così come censiti su [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).

Denominazione Ente	Fondazione IRCCS "Ca' Granda - Ospedale Maggiore Policlinico" di Milano
Codice Ipa	osma_mi
Codice Univoco Ufficio	UF941I
Nome dell'Ufficio	Uff_eFatturaPA





Cod.fisc.del Servizio di F.E.	04724150968
Partita Iva	04724150968

Ai sensi dell'art. 25 del d.l. n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA, per tutti i casi in cui si applica, dovranno riportare necessariamente:

1. Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla legge n. 136 del 13.08.2010;
2. Il codice unico di progetto (CUP) in caso di fatture riferite a progetti di investimento pubblico.

Inoltre, per quanto riguarda il contenuto informativo della fattura elettronica, si segnala la presenza di talune informazioni, che Regione Lombardia ha ritenuto indispensabili per favorire il processo di caricamento, controllo e liquidazione nei sistemi contabili e gestionali e in particolare sono:

1. Data e Numero d'Ordine d'Acquisto (associato a ciascuna riga fattura)
2. Data e Numero del DDT per i beni (associato a ciascuna riga fattura)
3. Totale documento
4. Codice fiscale del cedente
5. In generale, il medesimo livello di dettaglio dell'ordine di acquisto emesso.

Le informazioni di cui sopra si ritengono necessarie per agevolare le operazioni di contabilizzazione e di pagamento delle fatture nei tempi concordati e pertanto obbligatorie.

Il pagamento della fattura avverrà entro 60 giorni decorrenti dalla data di ricevimento ed accettazione della stessa, secondo le modalità espressamente previste dalla legge.

La liquidazione della fattura avverrà solo ed esclusivamente a seguito della eseguita verifica di conformità della prestazione ed attestazione di regolare esecuzione della fornitura, da parte degli uffici competenti e, laddove individuato, dal DEC o del referente aziendale dell'appalto.

L'U.O.C. Gestione Economico Finanziaria procederà alla liquidazione delle stesse in base ai prezzi pattuiti, previa verifica e riscontro dei documenti di accompagnamento.

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi di pagamento, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

In caso di ritardato pagamento si concorda che il saggio degli interessi sarà determinato in misura pari all'interesse legale di mora, ai sensi della normativa vigente.

Si precisa che, in ogni caso, il ritardato pagamento non può essere invocato come motivo per la risoluzione del contratto o per l'interruzione del servizio da parte della ditta aggiudicataria, la quale è tenuta a continuare il servizio sino alla scadenza naturale del contratto.

La liquidazione delle fatture resta, comunque, subordinata al rispetto integrale da parte dell'aggiudicataria della presente lettera d'invito, del capitolato speciale d'appalto, del contratto e di tutte le eventuali



integrazioni pattizie intervenute in corso di vigenza del contratto e debitamente documentate; in caso contrario, il termine sopra indicato rimane sospeso, a favore della Fondazione IRCCS, fino alla rimozione totale dell'impedimento da parte del fornitore.

La liquidazione delle fatture resta, inoltre, subordinata, alle verifiche condotte dalla Fondazione IRCCS in ordine alla regolarità dei versamenti, da parte del soggetto aggiudicatario, dei contributi previdenziali ed assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti e/o soci nel caso di società cooperative.

**Non sarà consentita la cessione del credito.**

### **Art. 13 – Informativa relativa al trattamento dei dati ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 20 giugno 2003 n. 196**

Il trattamento dei dati personali dei concorrenti sarà improntato a principi di correttezza, liceità e trasparenza nonché di tutela della loro riservatezza e dei loro diritti. Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, si informano i concorrenti di quanto segue:

- i dati acquisiti verranno trattati per finalità strettamente connesse al rispetto degli obblighi derivanti dalla procedura di gara e degli adempimenti conseguenti nonché per la stipula e l'esecuzione di un eventuale contratto di fornitura;
- Il trattamento dei dati dei concorrenti sarà effettuato mediante strumenti cartacei e/o informatici ad opera di soggetti incaricati e autorizzati dal responsabile del trattamento. I dati potranno essere conservati negli archivi documentali aziendali e/o all'interno di memorie elettroniche;
- Il trattamento dei dati verrà effettuato secondo modalità volte a prevenire ogni violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato e solo ai fini dell'attuazione della gara d'appalto e per il perseguimento dell'attività istituzionale della Fondazione;
- Il conferimento dei dati dei concorrenti o la loro acquisizione nel corso delle attività dell'Istituto ha carattere di obbligatorietà;
- I dati potranno essere comunicati agli aventi diritto e non formeranno oggetto di diffusione;
- In ogni momento i concorrenti potranno esercitare i loro diritti nei confronti del Titolare del Trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003;
- Il Titolare del Trattamento è la Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico, con sede in Via Francesco Sforza 28, 20122 Milano;
- I Responsabili del Trattamento sono individuati dall'Amministrazione della Fondazione. L'elenco aggiornato è consultabile sul sito [www.policlinico.mi.it](http://www.policlinico.mi.it).

L'esecuzione del contratto di fornitura all'interno della Fondazione potrebbe comportare la possibilità di venire accidentalmente a conoscenza di dati personali e/o sensibili nel qual caso, da parte del fornitore, ne deve essere data tempestiva comunicazione al referente del contratto.

In ogni caso tutto il personale dell'azienda fornitrice è sempre e tassativamente tenuto a comportamenti di assoluta riservatezza.



La ditta aggiudicataria dovrà porre particolare riguardo alla vigente normativa in tema di protezione dei dati personali di cui al D.L.gs. 20 giugno 2003 n. 196.

Il Legale rappresentante della ditta, o persona da questi formalmente delegata, sarà nominato dalla Fondazione "Responsabile" ex art. 29 del D.Lgs. 196/2003, agendo pertanto quale preposto al trattamento di tutti i dati personali, sensibili, giudiziari o particolari ex art. 19 del citato Decreto, raccolti nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato. A tale fine il Responsabile si dovrà impegnare ad eseguire il trattamento dei dati personali raccolti nel rispetto del Decreto Legislativo citato, attenendosi alle istruzioni impartite alla ditta dalla Fondazione titolare del trattamento dei dati.

La ditta manterrà riservati e darà istruzione al proprio personale affinché vengano mantenuti riservati i dati economici, statistici, amministrativi e quelli concernenti il personale, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui al presente appalto e che sono stati formalmente dichiarati riservati dalla Fondazione.

La ditta è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico, riguardanti il servizio svolto.

Qualora il Responsabile e/o i suoi collaboratori, da lui Incaricati, venissero a conoscenza di dati personali e/o sensibili al di fuori dell'ambito di trattamento autorizzato dovranno darne tempestiva comunicazione al referente del contratto.

In ogni caso l'Azienda fornitrice è tenuta ad ottemperare agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali ed il personale è sempre e tassativamente tenuto a comportamenti di assoluta riservatezza.

La Fondazione si riserva il diritto di verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate dalla ditta aggiudicatrice.

Quanto sopra esposto è da ritenersi coordinato con quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679.

#### **Art. 14 – Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti sarà competente il foro di Milano.

