



U.O.C. SERVIZIO PROVVEDITORATO ECONOMATO E LOGISTICA

Prot. n. 79696

Legnago, il 19.05.2017

SITO INTERNET

www.aulss9.veneto.it
www.aulsslegnago.it
A tutte le ditte interessate

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SUI GESTIONALI IN USO PRESSO I SERVIZI DELL'AZIENDA ULSS 9 -Scaligera – ANNO 2017

Con il presente avviso si intende effettuare un'indagine di mercato al fine di conoscere se vi sono altri operatori economici, fornitori dei servizi di manutenzione sul sistema in oggetto, aventi le medesime caratteristiche tecniche o prestazionali indicate nell'allegato, in grado di garantire le corrette funzionalità del sistema.

Al momento, come attestato dal Servizio Sistemi Informativi richiedente, sulla base delle informazioni in possesso del medesimo, viene indicata come azienda che detiene in esclusiva i diritti intellettuali dei software oggetto di manutenzione e quindi unica titolata a fornire il servizio di assistenza e manutenzione sui software stessi la Società SANTER REPLY S.p.A. (sviluppatrice e già manutentrice dei sistemi in argomento).

Ciò premesso, si invitano, pertanto, gli operatori economici che ritenessero di averne i titoli a comunicare la propria disponibilità facendo pervenire unicamente la propria richiesta di partecipazione, indirizzata all'U.L.S.S. 9 Scaligera – Servizio Provveditorato Economato e Logistica di Legnago- Sezione gare e contratti (0442-622788-2239) a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo.aulss9@pecveneto.it con riferimento al presente avviso, entro il **12 giugno 2017**.

Nell'eventuale successivo invito a presentare offerta, qualora si riscontrino i presupposti per l'avvio di un confronto concorrenziale, verrà richiesto che gli operatori economici:

- non si trovino nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016
- siano in possesso del requisito professionale (iscrizione C.C.I.A.A. per l'attività oggetto della procedura) ai sensi del comma 1 lettera a) e comma 3 dell'art. 83 del D.lgs. 50/2016
- siano in possesso di comprovata esperienza specifica di assistenza sistemistica per l'esecuzione delle prestazioni richieste nel corso degli ultimi tre anni;
- attestino assumendosene ogni responsabilità, di disporre di tutta l'attrezzatura e del personale adeguatamente formato, necessario per l'esecuzione del servizio richiesto e di poter legittimamente intervenire sui sistemi indicati senza violare alcun diritto tutelato dello sviluppatore e fornitore dell'applicativo (possibilità di accesso ai codici sorgenti, ovvero la loro legittima disponibilità).

Si prega di indicare nella richiesta se la ditta è presente eventualmente nel M.E.P.A. precisando la relativa categoria/metaprodotto comprensiva del Servizio in oggetto.

E' richiesta l'iscrizione alla piattaforma SINTEL utilizzando le guide e i manuali disponibili nel portale Arca sotto la sezione:

<http://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali>

--> Operatore economico --> Sintel --> Guide per l'utilizzo

nonché l'iscrizione all'Elenco Fornitori aziendali accedendo al link https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ulsslegnago

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

Azienda ULSS 9 - Scaligera

Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona
Codice Fiscale e P. IVA 02573090236
Tel.045 8075511
PEC: protocollo.aulss9@pecveneto.it

Il presente avviso non vincola in alcun modo l'AULSS 9.

Qualora, a seguito della presente indagine di mercato, fosse confermato che l'operatore economico indicato sia l'unico prestatore dei servizi richiesti questa Azienda procederà a negoziazione solamente con lo stesso.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
DIIRETTORE U.O.C. Servizio Provveditorato Economato e Logistica
F.to Dott. Marco Molinari



ALLEGATO

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE:

“Servizio di manutenzione ordinaria, help desk e manutenzione evolutiva/implementativa sui sistemi: “Camelia web e varie integrazioni, JCAPS, GESTAMB (GA), PRESCR” installati presso l’Azienda Ulss 9 di Scaligera, per l’anno 2017.”

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITA’ DI ESECUZIONE

Il servizio richiesto è di seguito indicato e, potrà essere soggetto ad ampliamenti o riduzioni che l’esecutore del contratto si impegna ad accettare, nel limite del 20% in più o in meno secondo quanto previsto

Servizio di manutenzione ed assistenza specialistica sui prodotti software di seguito specificati:

Prodotti software	Descrizione moduli
Sw Camelia Web per servizio di prenotazione al pubblico ed integrazioni varie	<ul style="list-style-type: none"> - CUP-RIS - CUP-LIS - CUP-AP - CUP Meteda (CAD) - CUP-Casse GPI - CUP- Medarchiver (Cardiologia) - CUP- Oncosys - Integrazione NRE regionale – labelling CUP - CUP –SINED - CUP/Anagrafica GPI
Moduli aggiuntivi CUP	<ul style="list-style-type: none"> - Piani di cura - Gestione della disponibilità garantita - Fogli di lavoro prenotazioni cicliche - Gestione disdette - Gestione PIN recupero referti Online - Gestione Trattamento Dati Personali e Consenso - Integrazione Endoscopia - Adeguamento DGRV 909 - Query-retrieve da CUP sul Repository Fraseggio da CUP
Sw Gestione Ambulatoriale GESTAMB (GA) con integrazioni CUP	<ul style="list-style-type: none"> - Integrazione con modulo Gestione Ambulatoriale, integrato al CUP tramite MOTINT, per liste di lavoro, gestione stati e numero impegnativa per accettazioni dirette ambulatoriali
Modulo per la prescrizione PRESCR	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo di gestione Numeri di Ricetta Elettronica NRE integrato al SAR per richiesta lotti per Medico - Gestione Nuova Ricetta elettronica NRE; <ul style="list-style-type: none"> - Integrazione con Repository Dedalus per archiviazione in modalità CDA2 delle ricette elettroniche - Integrazione al CUP tramite adapter MOTINT, per liste di lavoro, gestione stati e numero impegnativa per accettazioni dirette ambulatoriali - Integrazione al DB Aziendale di farmacologia - Integrazione con i Dipartimentali per la gestione delle ricette (NRE) aggiuntive - Integrazione SAR/SAC per labelling - AMB/SINED - AMB/METEDA
Middleware di integrazione JCAPS per l’implementazione delle integrazioni interne tra applicativi del Sistema Informativo Ospedaliero con protocolli standard HL7 IHE	



Servizi richiesti:

Descrizione attività	Quantità:
Servizio di manutenzione ordinaria erogata tramite:	1 anno
Servizio di help desk di 1° livello. Copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00	1 anno
Servizio di help desk di 2° livello. Copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00	1 anno
Attività di manutenzione/assistenza specialistica	n. 30 giorni

Servizio di **manutenzione ordinaria** così articolata:

- **Manutenzione correttiva** : atto ad assicurare la conformità del pacchetto alle specifiche tecniche contenute nella documentazione
- **Manutenzione normativa**: atto ad apportare modifiche e/o aggiornamenti che si rendessero necessari a seguito di variazioni legislative e/o normative a livello nazionale e/o regionale
- **Manutenzione adattativa**: atto ad apportare aggiornamenti e/o modifiche per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero pacchetto, che a giudizio di Santer risultino utili per un più efficace funzionamento del pacchetto.

Servizio di help desk di 1° livello che comprende:

- assistenza telefonica informativa sulle modalità operative di utilizzo di ogni componente della fornitura;
- registrazione della chiamata con assegnazione di un numero di riferimento;
- analisi preliminare del problema/richiesta per un'eventuale rapida soluzione, o l'assegnazione dello stesso all'organizzazione tecnico/commerciale competente;
- tracciatura di tutto l'iter del problema e la sorveglianza del rispetto dei tempi di esecuzione dell'intervento in base ai livelli di servizio concordati;
- controllo di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema;
- raccolta di tutte le informazioni riguardanti l'intervento stesso e la soluzione adottata;
- validazione dell'avvenuto ripristino del servizio;
- produzione di report e statistiche concordate;
- analisi delle statistiche degli interventi per identificare i fabbisogni e definire le azioni preventive necessarie per la prevenzione dei problemi;
- registrazione di tutte le modifiche alle configurazioni dei sistemi assistiti.

Copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

Servizio di help desk di 2° livello che comprende:

- interventi di secondo livello effettuati da specialisti tecnici attraverso teleassistenza o interventi on-site.

Copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

Per quanto riguarda il servizio di help desk, attivo dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi, le segnalazioni devono essere fatte via e-mail, fax e telefoniche agli indirizzi comunicati dalla ditta.

Attività di manutenzione e assistenza specialistica:

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

Azienda ULSS 9 - Scaligera

Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona
Codice Fiscale e P. IVA 02573090236
Tel.045 8075511
PEC: protocollo.aulss9@pecveneto.it

Trattasi di giornate da espletarsi presso Vs. o Ns. sede per le seguenti attività:

- Adeguamenti funzionali del software su specifiche richieste dell'Azienda;
- Assistenza specialistica per l'avviamento di nuove funzionalità realizzate ad hoc o installate sugli applicativi;
- Ulteriori attività di formazione, affiancamento e consulenza.

Tali giornate verranno commissionate di volta in volta a fronte di un Vs. specifico preventivo e verranno liquidate solo a presentazione di una rapportino/nota di collaudo.

U.O.C. SERVIZIO PROVVEDITORATO ECONOMATO E LOGISTICA DI LEGNAGO
Via Gianella 1 – 37045 Legnago (VR)

DIRETTORE: dott. Marco Molinari – tel. 0442 622668 – e.mail: marco.molinari@aulss9.veneto.it