



ASP Emanuele Brignole  
Azienda pubblica di Servizi alla Persona  
Via Assarotti, 31/12 - 16122 GENOVA

CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CARTELLA CLINICA  
DIGITALE PER GESTIONE DEGLI OSPITI PRESSO LA STRUTTURA “R.S.A. DORIA”  
C.I.G. ZEE316F4DD

---

**1) Oggetto del Contratto.**

Il presente Capitolato Speciale ha per oggetto la fornitura di un sistema informativo finalizzato al supporto dei processi clinico-sanitari della R.S.A. Doria di Genova. La fornitura sarà costituita da un unico lotto e dovrà comprendere:

- gestione dei ricoveri e della cartella clinica informatizzata;
- eventuali apparecchiature *hardware* a supporto degli applicativi *software*.

La fornitura comprende tutto quanto è necessario per l’installazione “a regola d’arte” e la messa in funzione dei sistemi offerti, comprese le opere di trasporto e quant’altro necessario per il corretto funzionamento dei sistemi.

**2) Obiettivi e requisiti qualità.**

L’obiettivo strategico del progetto è la realizzazione di un Sistema Sanitario Integrato a supporto delle attività di gestione, archiviazione e trasmissione dei dati sanitari relativi ai pazienti.

In particolare la R.S.A. Doria si pone i seguenti obiettivi:

- migliorare l’integrazione tra i vari sotto-sistemi informativi dell’Azienda (accettazione, reparti, amministrazione, etc.)
- rendere efficaci i processi di comunicazione dei dati fra i vari operatori coinvolti nei processi sanitari;
- velocizzare e supportare i processi diagnostici e terapeutici;
- arrivare ad una completa visibilità di tutte le informazioni sul paziente ovunque generate (sanitarie, anamnestiche, legate alle prestazioni erogate, da erogare e referti).

L’obiettivo finale è quello di realizzare un percorso logico e completo di accesso alla struttura sanitaria per episodio di ricovero, basato sul paziente, in modo da raccogliere tutte le informazioni registrate durante i vari contatti con la struttura sanitaria. La registrazione e la raccolta di tutti i processi sanitari opportunamente codificati permetteranno come risultato la possibilità, in un successivo sviluppo del Sistema informativo sanitario, di gestione dei profili di cura e dei costi per processo. Le caratteristiche di qualità richieste sono:

- orientamento al paziente tramite raccolta di tutta la sua storia attraverso un identificativo univoco;
- modularità ed espansibilità per consentire e implementare il processo di informatizzazione e lo sviluppo futuro con la garanzia di integrabilità e omogeneità degli ambienti informatici presenti in Azienda;
- semplicità operativa e interfaccia omogenea dei vari moduli che compongono il sistema informativo per facilitare l’utilizzo e ridurre i tempi di apprendimento degli operatori.



La soluzione applicativa deve prevedere la creazione di un sistema informativo sanitario integrato, comprendente eventuali soluzioni *hardware*, *software* e servizi, che prende come riferimento la gestione di una Residenza Sanitaria Assistenziale (da ora in avanti R.S.A.), intesa come unità produttiva, con l'obiettivo di automatizzare la gestione dei ricoveri e la Cartella Clinica elettronica.

Il *software* richiesto deve essere installabile su piattaforma *Windows* e rete locale *Ethernet* con protocolli TCP/IP.

Il *software* applicativo deve essere dotato di livelli di sicurezza che proteggano il sistema da accessi fraudolenti come previsto dalla normativa sulla *privacy* e in particolare rispetto alle norme di cui al D.Lgs. n. 196/2003. Il *software* deve, inoltre, essere provvisto di un sistema di abilitazione dei profili utenti e *password* dedicati ai singoli utenti, che abbia una scadenza temporale e un obbligo di cambiamento delle chiavi di accesso alle funzioni ed alla lettura/scrittura sia negli archivi di base che negli archivi di lavoro e nell'archivio storico.

Qualsiasi operazione sulla base dati deve essere tracciata in apposita tabella che fornisca l'identificazione dell'operatore, la data, l'ora ed il contenuto dell'operazione eseguita. La configurazione dei livelli di abilitazione ed il rilascio delle relative chiavi sarà a cura del supervisore di sistema o di chi riceve tale responsabilità.

Oltre alle problematiche di sicurezza il *software* deve garantire la tutela della *privacy* sui dati con relative tecniche di criptazione e di anonimizzazione come da norma di legge.

### **3) Rilascio nuovi aggiornamenti.**

Il *software* deve offrire una piattaforma che si possa adattare alla realtà attuale della R.S.A. e alle potenziali evoluzioni tramite aggiornamenti costanti.

### **4) Assistenza e manutenzione.**

L'azienda fornitrice del *software* deve altresì fornire assistenza e manutenzione per il mantenimento, l'implementazione dell'applicativo e dei suoi eventuali moduli aggiuntivi e la formazione del personale operante su di esso.

L'assistenza tecnica deve comprendere le attività di addestramento, aggiornamento all'uso del *software* da parte del personale tramite funzione di *help desk* telefonico e/o posta elettronica ed eventuale attività *in loco* per l'analisi e la risoluzione di problematiche operative.

L'assistenza tecnica deve altresì comprendere la manutenzione dell'eventuale *hardware* necessario al funzionamento del servizio.

L'assistenza dovrà potersi realizzare anche tramite connessione sicura e da remoto.

Le richieste di assistenza saranno effettuate dal personale autorizzato dall'Azienda che gestiranno il flusso di dati in modo unitario e coordinato con i tecnici scelti dal fornitore del servizio.

#### **4.1) Manutenzione correttiva.**

Oltre alla manutenzione ordinaria il Fornitore del servizio dovrà prevedere una manutenzione correttiva comprendente l'individuazione degli eventuali errori e malfunzionamenti opportunamente segnalati dagli operatori preposti dall'Azienda.

La tempestività dell'intervento deve essere direttamente proporzionale all'urgenza e alla criticità del guasto rispetto all'operatività del sistema. A titolo puramente indicativo e non esaustivo si prevede:

- errore bloccante: tempo di intervento entro 8 ore;
- malfunzionamento non bloccante: tempo di intervento entro 72 ore.

#### **4.2) Manutenzione adattiva.**

Oltre alla manutenzione ordinaria e a quella correttiva il produttore deve prevedere la presenza di una manutenzione adattiva che comprenda le attività necessarie ad adeguare il *software* fornito al presentarsi di mutate necessità normative.



#### **4.3) Manutenzione evolutiva e sviluppo del *software*.**

Il Fornitore si impegna a fornire eventuali modifiche funzionali del *software* richieste dall'Azienda entro e non oltre 30 gg. lavorativi dall'ordine dell'Azienda.

Il Fornitore si impegna a mantenere il *software* in stato d'efficienza prevedendo tutte le attività di intervento tese al ripristino del sistema in caso di interruzione del servizio imputabili ad attività svolte dal Fornitore presso la sede dell'Azienda e/o tramite intervento remoto.

#### **4.4) Protezione dei dati.**

Il Fornitore si impegna al rispetto degli obblighi discendenti dal D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni, ad adottare tutte le misure necessarie alla protezione dei dati derivanti da perdite accidentali (attività di *Back-up* automatiche) ed alla protezione da accessi indesiderati o impropri (gestione di utenti e *password*).

La conservazione dei dati dovrà rispettare anche le norme previste dal G.D.P.R.

#### **5) Servizi Tecnici.**

Oltre alle forniture delle tecnologie in progetto devono essere previsti i servizi tecnici per:

- installazione e messa in funzione delle tecnologie offerte;
- installazione, parametrizzazione, personalizzazione e messa in funzione delle procedure applicative;
- formazione degli operatori;
- assistenza e manutenzione piattaforma.

I servizi tecnici per l'installazione delle tecnologie offerte dovranno comprendere tutte le attività necessarie per installare le tecnologie al fine di mettere in funzione l'intero sistema.

#### **6) Apparecchiatura *hardware* e loro manutenzione.**

I servizi tecnici per l'installazione delle procedure applicative offerte dovranno comprendere le attività necessarie per installare e configurare tutti i programmi, effettuare la relativa parametrizzazione con l'introduzione delle codifiche di base, delle strutture operative, degli utenti, la definizione dei profili utente per l'applicazione delle politiche degli accessi, l'eventuale predisposizione delle postazioni lavoro, ed in generale ogni altra attività necessaria per mettere in linea il sistema e renderlo fruibile dagli utenti.

#### **7) Piano di attivazione.**

Per le attività di coordinamento e direzione di progetto, in riferimento in particolare alle risorse impiegate nel progetto stesso, il Fornitore si impegna a fornire una figura di riferimento per l'intero periodo contrattuale nella figura del Responsabile del Piano di attivazione. Tale figura professionale possiede una esperienza approfondita nel settore dell'assistenza sanitaria residenziale. I compiti del Responsabile del piano di attivazione saranno, tra gli altri:

- coordinare le risorse costituenti il gruppo tecnico di gestione e degli operatori tecnici;
- assumere il ruolo di interfaccia unica con il Cliente;
- armonizzare le attività progettuali con le direttive della Direzione Aziendale del Cliente.

Nell'esecuzione ordinaria del Servizio il suddetto Responsabile del piano di attivazione ha il compito di coordinare e dirigere tutte le prestazioni seguenti:

- assistenza sistemistica per eventuali sistemi *server*;
- assistenza sistemistica per *Relational database management system* (RDBMS) ove necessario al funzionamento del sistema;
- assistenza tecnica specialistica applicativo;



- fornitura *software* applicativo o accesso ad esso;
- formazione e addestramento del personale e di quello addetto ai *software*;
- coordinamento generale del piano di attivazione.

Tutte le attività di gestione operativa, coordinate dal Responsabile del piano di attivazione, dovranno essere coerenti con un piano di realizzazione con relativo cronoprogramma che verrà condiviso e validato dall'A.S.P. E. Brignole. Il Piano di Realizzazione sarà oggetto di verifiche mensili nel rispetto delle tempistiche e sulla efficacia nel raggiungimento degli obiettivi.

#### **8) Requisiti tecnici minimi**

Il Fornitore dovrà presentare un piano con i requisiti minimi di sistema per la corretta esecuzione della piattaforma proposta sia per soluzioni “*cloud based*” che “*server based*”.

#### **9) Proposta economica.**

La proposta economica dovrà essere suddivisa nei seguenti capitoli e come meglio specificato alle voci di spesa indicate nel “*Modello di offerta economica*”:

- modalità di fruizione licenza piattaforma *software* e future personalizzazioni;
- eventuali apparecchiature a supporto della piattaforma da installare presso i locali tecnici della struttura;
- servizi di installazione, attivazione e formazione piattaforma;
- canoni di manutenzione ed assistenza per la piattaforma.

#### **10) Consegna e avvio del Servizio.**

L'installazione del *software* inizierà entro 7 gg. lavorativi dal ricevimento dell'accettazione dell'offerta.

Tutte le personalizzazioni e/o implementazioni al programma, incluse nell'offerta, verranno implementate entro 20 gg. dall'accettazione da parte dell'A.S.P. E. Brignole e verranno rilasciate secondo un piano di rilascio concordato.

Tutte le ulteriori modifiche e/o implementazioni verranno effettuate in tempi determinabili di volta in volta in base all'entità del lavoro da eseguire, ma sempre nel minor tempo possibile e non superiore a 30 gg. lavorativi.

#### **11) Durata del contratto.**

Il contratto decorre dalla data di sottoscrizione della proposta e avrà durata di 36 mesi.

Il Fornitore si impegna a rendere disponibile l'infrastruttura *hardware* necessaria entro e non oltre 30 gg. dalla sottoscrizione del contratto.

È consentita la risoluzione annuale anticipata del contratto da entrambe le parti, previa disdetta da comunicarsi in forma scritta tramite A/R con preavviso di almeno 6 mesi.

Alla scadenza del termine indicato il contratto non si rinnoverà tacitamente, mentre è prevista la facoltà di una proroga tecnica fino a che l'Azienda appaltante non avrà individuato un nuovo fornitore. In tal caso verranno riconosciuti i canoni di servizio sino a fine dell'effettivo utilizzo.

Resta inteso che in caso di risoluzione del contratto è consentito al cliente l'uso del *software* nella sola modalità “*read only*” ossia per la sola consultazione dei dati pregressi, per un periodo di 6 mesi dalla data di risoluzione ovvero dalla scadenza della proroga tecnica.

