

ALLEGATO 1

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DI CARTELLA CLINICA ELETTRONICA

L'affidamento dovrà prevedere l'assistenza e la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del Sistema di Cartella Clinica Elettronica (di seguito CCE) e che include anche la cartella infermieristica, cartella ambulatoriale e comprensivo di modulo Order Entry per la richiesta di esami diagnostici e consulenze specialistiche e dei relativi servizi di integrazione applicativa, riguarderà:

- La gestione, la manutenzione, l'assistenza tecnica (ai vari livelli applicativi, sistemistico, database) e tutte le operazioni preventive, in itinere e/o accessorie volte ad assicurare la continuità e la massima disponibilità del servizio;
- I servizi professionali necessari all'evoluzione del sistema nel periodo contrattuale;
- La garanzia che i dati e i metadati non siano soggetti a lock-in, ovvero che in ogni momento e illimitatamente vengano forniti al titolare nella modalità e nei tempi definiti.

Durata del servizio

I servizi precedentemente elencati dovranno avere una durata di 12 mesi.

Alla scadenza del contratto l'INMI si riserva la facoltà di indire una nuova gara o di procedere per un ulteriore periodo fino alla concorrenza del quinto contrattuale nelle more di una eventuale adesione alla Convenzione e/o Accordo Quadro espletata dalla Centrale Acquisti della Regione Lazio.

L'appaltatore dovrà comunque garantire il servizio fino al nuovo affidamento.

In caso di affidamento a nuovo fornitore l'aggiudicatario dovrà garantire, senza ulteriori oneri per l'INMI, la completa migrazione dei dati in un formato standard.

Assistenza e manutenzione con sistemi informativi aziendali

Si richiede l'assistenza che preveda il supporto ai più diffusi standard internazionali di interoperabilità (HL7v2, CDA2, FHIR).

Si riportano di seguito i dettagli relativi ai software aziendali e regionali in uso:

Servizio	Software	Riferimento	Modalità di integrazione
ADT	Hero	Dedalus Italia	HL7
CUP	ReCUP	GPI/LazioCREA	Tabelle di frontiera/Web Services/HL7
MPI	XMPI	Engineering	HL7
LIS	Wlab	Themix	HL7
RIS	Elefante.net	AGFA Gevaert	HL7
PACS	Viewer XERO	AGFA Gevaert	URL/Web Services
AP	APlab	KG Partners	HL7
Farmacia	AREAS	Engineering	HL7
AMC	AREAS	Engineering	HL7
Ricette Dematerializzate	eMedWorks	KG Partners	Web Services
Cartelle Dematerializzate	Unica	G&F	Web Services

È richiesta la manutenzione delle integrazioni presenti verso la piattaforma regionale del Fascicolo Sanitario Elettronico e del Dossier Sanitario, secondo le specifiche definite da Regione Lazio.

Infine dovrà essere garantita l'assistenza e la manutenzione con le integrazioni presenti (middleware) verso ECG, holter, centrali di monitoraggio, Sistemi/pompe di infusione, Ecotomografi, Letti bilancia, Letti da terapia intensiva

Assistenza tecnica e servizi di conduzione

Il presente appalto prevede la copertura di un servizio di manutenzione per l'intero periodo contrattuale tramite un presidio fisso, presso la sede INMI, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Al di fuori dell'orario coperto dal presidio fisso dovrà essere attivata una reperibilità, inclusa anche per i giorni festivi, mediante chiamata ad un numero verde reso disponibile dal fornitore aggiudicatario. La combinazione delle due modalità dovrà garantire una copertura H24/365.

L'interfaccia unica (single point of contact) verso gli utenti è pertanto costituita dal Service Desk, che segue sia le chiamate degli utenti utilizzatori del sistema, sia le chiamate che hanno avuto origine all'interno dell'organizzazione o dipartimento IT.

Per quanto concerne la manutenzione, il servizio deve prevedere la seguente tipologia di interventi:

- **Manutenzione correttiva:** volta ad eliminare malfunzionamenti ed anomalie segnalati durante l'utilizzo del sistema, allo scopo di ripristinare le corrette funzionalità del prodotto.
- **Manutenzione adeguativa:** per la verifica e l'adeguamento del sistema attraverso interventi tecnici per adeguamenti delle applicazioni ad evoluzioni dell'ambiente tecnologico ed architettuale (al fine di migliorare la sicurezza informatica, rientra nella manutenzione adeguativa anche gli upgrade dei sistemi operativi dei server virtuali dell'infrastruttura).
- **Manutenzione migliorativa o evolutiva:** finalizzata a migliorare o a mantenere costanti nel tempo le prestazioni del sistema attraverso l'installazione di nuove versioni/release di prodotto realizzate dal fornitore.

Il sistema offerto deve poter essere assistito anche in remoto per quanto riguarda:

- assistenza agli utenti del sistema;
- eventuali interventi correttivi e di aggiornamento sul software.

Sono previsti gli interventi on-site allo scopo di eliminare eventuali anomalie di funzionamento non risolvibili da remoto.