

FORNITURA DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA DISTRIBUZIONE PER CONTO, DELL'ASSISTENZA INTEGRATIVA E PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PIANI TERAPEUTICI DELLA REGIONE ABRUZZO - REQUISITI TECNICI

Sommario

FORNITURA DI UN SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA DISTRIBUZIONE PER CONTO, DELL'ASSISTENZA INTEGRATIVA E PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PIANI TERAPEUTICI DELLA REGIONE ABRUZZO - REQUISITI TECNICI	1
REQUISITI FUNZIONALI (Caratteristiche del prodotto).....	3
Gestione, monitoraggio e registrazione dei movimenti dei farmaci	3
Gestione del Sistema:	3
Manutenzione:	3
Assistenza	4
FUNZIONI SPECIFICHE.....	4
Creazione e gestione utenti.....	4
Tipologie di utenti da abilitare.....	4
Integrazioni.....	4
Estrazione e visualizzazione dei dati.....	5
PIATTAFORMA PER L'ASSISTENZA INTEGRATIVA	5
Autorizzazione	5
Erogazione	6
Contabilizzazione economica	6
PIATTAFORMA PER LA DISTRIBUZIONE PER CONTO(DPC).....	6
Contabilizzazione economica.....	8
PIATTAFORMA PER LA GESTIONE INFORMATICA DEI PIANITERAPEUTICI (PT).....	8
SPECIFICHE TECNICHE E PERFORMANCE ATTESE	10
Interoperabilità.....	10
Progetto.....	10
Manutenzione e Assistenza	10
Misurazione dei livelli di servizio	10
Manutenzione ordinaria	11
Manutenzione correttiva.....	11
Manutenzione normativa	11
Manutenzione evolutiva.....	11
Modalità di segnalazione del guasto	12
Punto Unico di Contatto (PUC)	12
Modalità di intervento.....	12

RECUPERO DATI PREGRESSI.....	12
Anno in corso	12
MODALITA' DI FORNITURA DEL SOFTWARE	12
INSTALLAZIONE.....	12
FORMAZIONE.....	13
FASE DI AVVIAMENTO DEL CONTRATTO	13
COLLAUDO FINALE - TEST DI ACCETTAZIONE	13

REQUISITI FUNZIONALI (Caratteristiche del prodotto)

La piattaforma software oggetto della fornitura deve presentare precise funzionalità tali da consentire una agevole gestione della erogazione dei farmaci del PHT, della digitalizzazione dei Piani Terapeutici e della assistenza integrativa (presidi per pazienti cronici e/o dispositivi medici) per i quali, in base ad accordi regionali con le associazioni di categoria, è prevista la distribuzione in nome e per conto presso le farmacie territoriali convenzionate. Le funzionalità dovranno essere implementate in maniera parametrizzata a soddisfare specifiche del committente, lasciando comunque aperta la possibilità a modifiche successive in relazione a nuovi accordi stipulati e/o a mutamenti normativi, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi

In linea generale, il software dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

Gestione, monitoraggio e registrazione dei movimenti dei farmaci

- Gestione dei dati contabili per lo scarico dei prodotti
- Gestione dei dati contabili per la fatturazione del servizio reso da distributori intermedi e farmacie
- Funzionalità di gestione per ASL/Regione: monitoraggi, statistiche, calcolo copertura e proposte di riordino
- Attestazione dei prodotti mancanti nel canale distributivo
- Gestione filiere multiple dei distributori intermedi con configurazioni capofila-raggiera
- sviluppo dell'informatizzazione e gestione dei piani terapeutici
- Gestione prodotti equivalenti per sostituzioni brand
- Gestione e tracciatura resi da farmacia e grossisti
- Visibilità in tempo reale delle giacenze di prodotti su tutta la filiera: distributori intermedi e farmacie.
- Visibilità in tempo reale delle movimentazioni ed erogazioni ai cittadini con acquisizione dei dati ricetta

Gestione del Sistema:

- Attività sistemiche di manutenzione ordinario e straordinaria del server
- Monitoraggio del corretto funzionamento dei servizi applicativi
- Gestione dei Backup/Restore dei dati
- Gestione delle password e dei profili utente
- Servizio di collegamento ed aggiornamento della Banca Dati
- Gestione e manutenzione anagrafica dei prodotti in DPC
- Gestione e manutenzione anagrafica farmacie

Manutenzione:

- manutenzione preventiva dei sistemi, dei database e degli applicativi per prevenire l'insorgenza di guasti e mantenere i sistemi in condizioni funzionali e regolarmente operativi
- manutenzione correttiva dell'applicativo per difetti che dovessero manifestarsi dopo l'attivazione del sistema
- manutenzione ordinaria : pianificazione di interventi programmati per il monitoraggio della funzionalità del sistema
- manutenzione adattiva per il mantenimento delle caratteristiche del sistema a fronte di evoluzioni

- dell'ambiente tecnologico (es aggiornamento o cambiamento del sistema operativo)
- manutenzione adattiva per il miglioramento delle prestazioni e modifiche a livello di presentazione dell'applicazione senza modifica delle funzionalità

Assistenza

- servizio di assistenza attivo H24
- servizio di helpdesk per la presa in carico e la gestione delle chiamate relative all'uso dei sistemi oggetto della fornitura e che preveda tempi di intervento immediati per i livelli di gravità elevata e meno stringenti nei casi di manutenzione correttiva e adeguativa

FUNZIONI SPECIFICHE

Creazione e gestione utenti

Il software dovrà prevedere un sistema centralizzato di gestione delle utenze.
E' richiesta la predisposizione di almeno 5 funzionalità:

■ inserimento nuovo utente

■ modifica utente

■ abilitazione utente

■ disabilitazione utente

■ reset password utente

Ogni utenza dovrà avere attive solo le funzionalità specifiche attribuite al proprio ruolo/disciplina

Tipologie di utenti da abilitare

Ciascun utente deve essere profilato in modo che ciascuna funzione di inserimento dati, modifica, visualizzazione, estrazione, analisi e ricerche possano essere abilitate o meno a seconda delle indicazioni del committente. Fatta salva la possibilità da parte del committente di richiedere l'aggiunta o l'eliminazione di determinati profili, a seconda delle necessità, si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni profili utente che possono essere abilitati:

1. MMG/PLS
2. Medico specialista
3. Operatore Aziende Sanitarie
4. Grossisti
5. Esercizio sanitario / commerciali
6. Farmacie convenzionate
7. Ufficio Farmaceutico Aziende Sanitarie
8. Ufficio Farmaceutico Regionale

L'accesso al sistema sarà consentito attraverso l'utilizzo di login e password. Le abilitazioni saranno gestite secondo la normativa in materia di trattamento dei dati sensibili sanitari.

Integrazioni

La piattaforma deve prevedere l'integrazione con altre banche dati necessarie al suo corretto funzionamento.

Alcune banche dati che certamente andranno integrate, fermo restando la facoltà di poterne aggiungere altre senza nessun onere aggiuntivo ogni qualvolta venga ritenuto necessario, sono le seguenti:

- anagrafe regionale degli assistiti;
- anagrafe farmacie con la previsione di campi non modificabili;
- dispositivi aggiudicati in gara regionale (prodotti per assistenza integrativa);piattaforme eventualmente adottate dalla Regione Abruzzo
- sistema TS (estrazione dati e gestione della ricetta dematerializzata)
- banca dati del farmaco: tale banca dati deve essere concordata con il committente e deve essere acquistata e mantenuta aggiornata dall'aggiudicatario su indicazioni regionali.

Deve essere prevista la possibilità di gestire l'inserimento dei dati in maniera massiva.

Estrazione e visualizzazione dei dati

Tutti i dati alimentati nella piattaforma devono essere facilmente ricercabili, visualizzabili, analizzabili, estraibili, a disposizione degli utilizzatori nei formati dati più comuni (excel, open office, libre office).

Inoltre i dati devono poter essere estraibili con tracciato nativo e/o con tracciati record prestabiliti in accordo con le indicazioni regionali. Le procedure di ricerca devono prevedere dei cruscotti di sintesi parametrizzabili con i dati di spesa, del numero di confezioni, del tempo tra le dispensazioni, del numero di ricette/moduli, del numero dei pazienti trattati e del tipo di diagnosi per aggregazione territoriale e per tipologia di prescrittore AFT, MMG,PLS specialisti ecc., per farmacia, per tipo di prodotto, per categoria.

Il sistema potrà, inoltre, prevedere analisi di confronto tra le ASL della Regione Abruzzo.

PIATTAFORMA PER L'ASSISTENZA INTEGRATIVA

L'assistenza integrativa ossia l'erogazione di dispositivi medici (pannoloni, cateteri, cannule, medicazioni, presidi per diabetici, ecc.) e di alimenti particolari (prodotti senza glutine, prodotti aproteici, latte artificiale, ecc.) a specifiche categorie di pazienti, è attivata da una prescrizione medica redatta su ricettario SSN corredata di modulistica prestabilita e preautorizzata (piano di fornitura), in cui viene indicata la tipologia dei prodotti da erogare e la durata del fabbisogno (generalmente fino al massimo di un anno).

La prescrizione medica viene attualmente spedita dalle unità operative delle ASL. Si rende però necessaria la realizzazione di un nuovo processo erogativo in cui la fornitura di determinati dispositivi medici e/o alimenti particolari sarà affidata alle farmacie territoriali convenzionate.

Autorizzazione

La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di registrazione dei dati di prescrizione; la maschera di acquisizione dei dati deve prevedere: dati dell'utente (eventualmente prelevati e validati dalle anagrafi aziendali), dati dei prodotti prescritti indicando, a seconda degli accordi, il codice ISO, MINSAN, EAN e codice Nomenclatore e le quantità prescritte. Sulla base della prescrizione inserita e del periodo coperto da ciascuna dispensazione, la piattaforma calcola i piani di consegna, che contengono un numero di confezioni

che, in base al confezionamento, approssima la quantità totale prescritta. La maschera di data entry, la generazione dei piani di consegna e tutte le funzionalità da implementare sono modificabili in qualsiasi momento a richiesta del committente in linea con indicazioni regionali e/o obblighi normativi. I piani di assistenza integrativa potranno essere modificati dal personale autorizzato, dovranno essere consultabili anche se scaduti e dovranno prevedere la possibilità di rinnovo automatico.

Erogazione

La piattaforma deve permettere l'erogazione di prodotti ai soli pazienti ammessi all'assistenza nel periodo autorizzato; i prodotti erogati e la quantità consegnata verranno registrati a nome dell'utente e devono corrispondere al suo piano di consegna. I dati del piano di consegna saranno visibili su piattaforma web al centro erogatore che potrà così monitorare la corrispondenza delle erogazioni previste e la scadenza delle autorizzazioni. Per ottenere la perfetta corrispondenza a quanto prescritto da normative e/o accordi regionali, le funzionalità potranno essere aggiustate e modificate secondo nuove indicazioni senza che ciò comporti ulteriori oneri aggiuntivi. In particolare potranno essere impostate quantità massime erogabili mensili per il singolo paziente.

L'erogazione da parte dei centri erogatori avviene attraverso la modalità distributiva in nome e per conto della ASL capofila e i prodotti sono stoccati e prelevati dai magazzini del distributore intermedio autorizzato. La piattaforma deve prevedere la completa gestione e mappatura della filiera dei prodotti, dall'approvvigionamento alla consegna al distributore intermedio fino alla consegna presso i centri erogatori territoriali con la completa tracciatura dei documenti di trasporto. Può essere prevista la eventuale gestione di ministock di prodotti dell'assistenza integrativa presso le farmacie convenzionate erogatrici. Il sistema di mappatura e tracciamento è analogo a quello previsto per i farmaci erogati in DPC. Deve essere prevista un'Area Messaggi in cui il committente possa comunicare informazioni agli utenti della piattaforma

Contabilizzazione economica

La piattaforma deve prevedere la possibilità di produrre la contabilizzazione mensile dei compensi (aggio) da retribuire a ciascun centro erogatore presente sul territorio regionale, suddivisi per ASL di competenza. Tale contabilizzazione deve tenere conto del sistema di distribuzione adottato, nel caso del sistema "distribuzione per conto" dell'assistenza integrativa il compenso deve essere computato secondo quanto specificato nell'apposito accordo; in generale si terrà conto del numero di erogazioni effettuate o del numero di pezzi consegnati o del numero di pazienti presi in carico. Le modalità di gestione della contabilità deve essere completamente parametrizzata in modo da implementare facilmente quanto previsto dagli accordi e al fine di generare velocemente e automaticamente i documenti di fatturazione e di rendicontazione contabile.

PIATTAFORMA PER LA DISTRIBUZIONE PER CONTO(DPC)

La piattaforma per la gestione della Distribuzione per Conto deve gestire la movimentazione di tutti quei prodotti sanitari (farmaci o dispositivi medici o prodotti nutrizionali) che vengono acquistati direttamente dalla ASL capofila e poi inviati ad un magazzino capofila che a sua volta approvvigiona le farmacie convenzionate sul territorio che erogano i farmaci del PHT appunto in nome e per conto dell'ASL. La piattaforma operativa dovrà presentare le funzionalità sotto riportate che saranno attivabili in base al profilo dell'utente:

- 1) Visualizzazione di un elenco consultabile dei prodotti sanitari inclusi nell'elenco della DPC e possibilità di estrazione dell'elenco DPC da banche dati regionali;
- 2) Inserimento e aggiornamento dei prodotti sanitari inclusi nell'elenco DPC: possibilità di creare all'interno della lista di prodotti sanitari inclusi nell'elenco DPC relazioni di equivalenza ed evidenziare alle farmacie i prodotti sostituibili tra loro;
- 3) Inserimento e aggiornamento dei prezzi di acquisto per confezione e consultazione ed esportazione sia

dei prezzi vigenti per tempo sia dello storico;

4) Ricerca dati farmacia da anagrafica delle farmacie. Le informazioni da inserire in anagrafica delle farmacie devono essere a discrezione del committente. Deve essere prevista la duplicazione della farmacia per cambio titolarità con trasferimento di ministock e ricette aperte;

5) Gestione Ricetta. Inserimento manuale o con lettura ottica dei dati della ricetta: possibilità di accettare ricette dematerializzate ed in collegamento con il SAC del sistema TS;

6.a) Codice ricetta: con alert se la ricetta risulta emessa da regione diversa o se è già stata erogata da un'altra farmacia a livello regionale, con previsione del blocco dei passaggi successivi;

6.b) Codice fiscale assistito, codice STP: verifica della correttezza formale del codice inserito, blocco della spedizione della ricetta se il codice dell'assistito non è formalmente corretto per la Regione di residenza dell'assistito

6.c) Data di prescrizione: alert e possibilità di blocco della spedizione se la ricetta risulta scaduta con data di prescrizione antecedente i 30 giorni rispetto a data di inserimento;

7) Selezione dei prodotti farmaceutici da ordinare e la loro quantità: devono essere visibili e selezionabili i prodotti equivalenti al prodotto indicato e le relative quote di differenza di prezzo con possibilità di indicare eventuale clausola di sostituibilità.

8) Emissione di "notifica mancante" solo nel caso di eventuale indisponibilità del prodotto: essa deve essere memorizzata, stampabile e riportare il codice univoco di notifica, codice e descrizione della farmacia, codice della ricetta, minsan e descrizione del medicinale, il dettaglio delle date in cui si è verificata la mancanza; ricerca per prodotto delle "notifiche prodotti mancanti" generate dalle farmacie;

9) Possibilità di controllo incrociato tra farmaco inserito a sistema e farmaco in consegna con generazione di alert in caso di difformità;

10) Possibilità di limitare il numero di confezioni da erogare mensilmente per singolo codice fiscale in caso di carenza del farmaco;

11) Spedizione della ricetta con rilevazione ottica del codice minsan e del codice di targatura del farmaco con indicazione obbligatoria della data di spedizione: se la data di spedizione è superiore ai 30 giorni rispetto alla data di prescrizione deve essere prevista la possibilità di blocco della spedizione;

12) Calcolo Ticket: nei casi previsti dalla normativa, il sistema deve mostrare l'importo del ticket /quota di compartecipazione risultante;

13) Modifica o eliminazione di una ricetta;

14) Possibilità di annullare un ordine già inviato prima della consegna del prodotto e gestione dell'eventuale reso a magazzino/ministock;

15) Gestione Ministock. Per i prodotti a ministock devono essere riportate le seguenti informazioni: quantità disponibile e presente in farmacia, quantità ordinata al magazzino, quantità in arrivo che il magazzino sta spedendo, la quantità massima attribuita alla farmacia per ciascun prodotto.

Gestione resi dei prodotti a ministock: deve essere previsto oltre al reso per scaduti, rotti o non vendibili anche il reso per i prodotti non movimentati trascorso un determinato intervallo di tempo parametrizzabile dal ricevimento degli stessi. Possibilità di stabilire i prodotti a ministock in base ad un elenco, in base al consumato/rotazione con aggiornamenti automatici;

16) Gestione resi. Possibilità di evidenziare e trasmettere i dati relativi ai prodotti da rendere al magazzino intermedio, specificando codice ricetta, causale, lotto e scadenza del prodotto, con possibilità di esportazione e stampa del file generato. Visualizzazione attraverso appositi campi di ricerca di tutti i dati relativi ai prodotti resi con distinzione tra resi già effettuati e prodotti ancora da rendere.

Deve essere possibile visualizzare lo storico dei resi effettuati;

17) Consultazione dei Documenti di Trasporto (bolla) emessi nei confronti della farmacia. Il sistema deve permettere di confermare le bolle tramite lettore ottico sia per intero se i prodotti ricevuti sono esattamente quelli in bolla oppure per singolo prodotto se i prodotti sono in eccesso o in difetto rispetto a quelli dichiarati in bolla dal grossista. In caso di anomalie tra i farmaci consegnati e la bolla elettronica deve essere prevista la "conferma con anomalie", visualizzazione delle anomalie verificatesi e gestione delle operazioni di correzione necessarie;

18) Gestione dell'inventario dei magazzini e dei prodotti a ministock delle farmacie e dei magazzini. Possibilità di visualizzazione per singolo utente o generali in base al profilo del richiedente. Possibilità di esportazione file giacenze in formato elettronico.

19) Consultazione delle giacenze in tempo reale aggregate per Azienda USL, per singola farmacia, distinte per principio attivo e specialità medicinale movimentata oppure per tipologia di dispositivo medico o prodotto sanitario;

20) Calcolo della proposta di riordino per l'intervallo di date scelto (il numero dei giorni di copertura deve essere modificabile): il calcolo della proposta di riordino si deve basare sulla media giornaliera del consegnato alle farmacie evidenziando anche le notifiche di ogni singolo prodotto, moltiplicato per i giorni di copertura richiesti e tenuto conto della giacenza dell'intera raggiera comprensivo dei prodotti ordinati. Visualizzazione della proposta di riordino (singolo prodotto e quantità), eventuale modifica. Il report sia della copertura sia della proposta di riordino deve essere esportabile in formato elettronico e stampabile;

21) Calcolo automatico o manuale della redistribuzione alle farmacie dei prodotti a ministock per ciascuna farmacia e per ciascun singolo prodotto con possibilità di personalizzazione;

22) Registrazione da parte del magazzino capofila (bolla di carico) dei farmaci acquistati dalla Azienda ASL capofila attraverso lettura ottica dei codici a barre e aggiornamento automatico delle giacenze con registrazione di lotto e scadenza del farmaco e codice di targatura;

23) Registrazione delle operazioni di redistribuzione delle confezioni di medicinali alle farmacie;

24) Visualizzazione dell'ordine inviato dalla farmacia: esportazione e stampa;

25) Produzione dei relativi Documenti di Trasporto: consultazione, esportazione e stampa;

26) Segnalazione dei prodotti prossimi alla scadenza;

27) Elaborazione e visualizzazione dell'andamento della spesa in base al costo di acquisto, del numero di confezioni, del numero di ricette e del numero di assistiti trattati, del ticket riscosso, del costo del servizio complessivo con la possibilità di disaggregare il dato ciascuno per livello di ATC e per singola specialità medicinale. I dati devono poter essere visualizzati come dato aggregato per Regione, per Azienda USL. Deve essere prevista un'Area Messaggi in cui il committente possa comunicare informazioni agli utenti della piattaforma.

Contabilizzazione economica

Contabilizzazione ricette: tale funzionalità deve permettere di calcolare l'importo che le ASL devono rimborsare alle farmacie per il servizio reso (aggio). Deve essere generata una predistinta che visualizzi tutte le ricette che possono essere contabilizzate con possibilità di escludere quelle che non si vogliono contabilizzare e rimandare la contabilizzazione in un altro momento (nei mesi successivi). Deve essere generato il documento contabile definitivo comprendente le ricette selezionate dalla farmacia con possibilità di esportazione del documento contabile generato e del relativo dettaglio dei farmaci, per singola ricetta, che concorre alla composizione del documento contabile. In seguito alla contabilizzazione delle ricette il sistema deve prevedere:

- la possibilità di generazione della fattura elettronica e di creazione del file XML
- la Consultazione ed esportazione in formato elettronico delle ricette contabilizzate aggregabili secondo intervallo temporale mobile e per singola farmacia e per ASL;

PIATTAFORMA PER LA GESTIONE INFORMATICA DEI PIANI TERAPEUTICI (PT)

L'AIFA con sue determinazioni, prevede che taluni medicinali, per essere erogati a carico del SSN, siano assoggettati a modalità prescrittive previste da specifiche Note e/o a diagnosi e piano terapeutico, nel proseguo PT, formulati da centri specializzati individuati dalle Regioni. Alcuni farmaci sono soggetti, oltre che a PT, anche a monitoraggio AIFA, con registri e piani terapeutici web based, nel proseguo denominati PA (Piani Aifa). La piattaforma per la informatizzazione dei PT deve essere strutturata per garantire le seguenti finalità dei Piani Terapeutici:

- consentire, da un punto di vista regolatorio, limitazioni sulla rimborsabilità di determinati farmaci alle sole condizioni cliniche supportate da evidenze scientifiche;
- garantire al paziente la continuità ospedale-territorio, consentendo la prescrizione direttamente da

partedel medico di medicina generale (MMG) o del pediatra (PLS) delle terapie prescritte dagli specialisti;

- garantire l'appropriatezza d'impiego dei farmaci indirizzando le scelte terapeutiche del medico verso molecole più efficaci e sperimentate;
- permettere il monitoraggio dei PT/PA e la tracciabilità delle prescrizioni farmaceutiche.

Ad oggi, i medici specialisti del Servizio Sanitario Regionale, preventivamente autorizzati, possono redigere il PT utilizzando un modello denominato "Scheda di Diagnosi e Piano Terapeutico" generico o specifico (template) predisposto da AIFA. I PT hanno una validità massima di 12 mesi, salvo diversa indicazione e devono essere compilati in almeno 3 copie: una consegnata all'assistito, una per il medico di medicina generale o pediatra di libera scelta che ha in carico l'assistito, una recapitata al Servizio Farmaceutico Territoriale di residenza dell'assistito. Il MMG o il PLS, verificata la validità del PT, permettono la prosecuzione della terapia all'assistito che può recarsi in una qualsiasi farmacia territoriale con Tessera Sanitaria e ricetta SSN contenente la prescrizione del farmaco soggetto a PT/PA. La predisposizione di una piattaforma telematica per la digitalizzazione dei piani terapeutici permette l'accesso on line da parte di utenti autorizzati in possesso dei codici sorgente e diventa così un importante strumento di verifica e monitoraggio dell'appropriatezza prescrittiva oltre a costituire un valido supporto di archiviazione documentale per i medici prescrittori. Esistono precise funzioni che la piattaforma telematica deve garantire:

consentire l'inserimento, il salvataggio e l'archiviazione di almeno i seguenti dati dei PT/PA rilasciati dai centri regionali autorizzati:

- dati assistito (Cognome, nome, C.F., ASL appartenenza/Regione/MMG/PLS);
- diagnosi indicata nel PT/PA;
- data diagnosi, struttura specialistica/centro autorizzato;
- Medico prescrittore;
- Terapia indicata nel PT/PA (principio attivo ed eventuale nome commerciale suggerito);
- Nota AIFA;
- Posologia indicata nel PT/PA;
- Durata prevista per il trattamento, con eventuale possibilità di impostare o calcolare automaticamente la durata massima (1 anno);

l'indicazione se trattasi di prima prescrizione o prosecuzione della cura. Le funzionalità applicative della piattaforma devono consentire di:

- scaricare e salvare i PT/PA con possibilità di stampare i dati salvati e archiviati;
- identificare l'assistito attraverso i campi di ricerca disponibili;
- stabilire campi e funzioni preferenziali, già in essere o eventualmente da implementare in base agli aggiornamenti normativi;
- offrire un sistema di segnalazione a mezzo alert di eventuali eccessi prescrittivi sulla base del PT/PA specifico, al superamento del numero massimo di confezioni e/o integrazione con uno o più software in grado di bloccare/segnalare eventuali ordini al superamento del numero massimo di confezioni;
- Permettere una redazione facilitata, generazione, archiviazione di copia dei piani terapeutici da parte dei singoli medici specialisti operanti nelle strutture autorizzate, a seguito di registrazione con credenziali ed accesso tramite link al programma;
- Permettere la registrazione e l'invio dei piani terapeutici on line da parte dei medici specialisti;
- Permettere l'esportazione di dati registrati nel fascicolo sanitario elettronico rispettando le norme vigenti sulla privacy

In ogni caso andrà garantita la disponibilità di un manuale utente gratuitamente accessibile da parte delle farmacie autorizzate e dei servizi farmaceutici territoriali e ospedalieri e la possibilità da parte dei medesimi soggetti di cui sopra e del centro di riferimento regionale di segnalare guasti o malfunzionamenti del sistema informativo messo a disposizione attraverso un servizio di help desk. Relativamente al sistema informatico sopra descritto, entro il rilascio del certificato verifica di conformità finale e, comunque, entro l'avvio dell'esecuzione del contratto con appaltatore subentrante, l'operatore economico uscente deve consegnare i dati archiviati nei formati originali, secondo gli standard internazionali utilizzati in ambiente sanitario, al fine di permettere l'esportazione degli stessi verso altri sistemi, tra cui, eventualmente il fascicolo sanitario elettronico. Per tale attività l'Operatore logistico aggiudicatario uscente, deve fornire il

necessario supporto tecnico nonché gli eventuali moduli hardware e/o software, per quanto di propria competenza, senza alcun onere aggiuntivo.

Le caratteristiche funzionali e prestazionali del software offerto per la gestione dei piani terapeutici, saranno valutate anche attraverso la messa a disposizione di una demo che consenta la visualizzazione e la gestione delle funzionalità offerte e descritte nel progetto tecnico.

SPECIFICHE TECNICHE E PERFORMANCE ATTESE

Al fine di garantire un sistema che sia performante secondo le attese dell'utenza dello specifico ambito, il fornitore dovrà monitorare il sistema ed agire eventualmente a rettifica della configurazione dei sistemi affinché questi rispondano istantaneamente alle ricerche operative svolte dagli utenti

Interoperabilità

La piattaforma per la gestione della DPC e dell'assistenza integrativa oggetto della fornitura dovrà interagire con i sistemi operativi della Asl capofila e del magazzino intermedio e tramite interfacce di comunicazione dovrà assicurare un puntuale e costante scambio di tutti i flussi informativi.

Progetto

Il software con le caratteristiche funzionali richieste e gli eventuali adeguamenti, dovrà essere disponibile entro 60 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto di Convenzione.

Le ditte partecipanti alla gara dovranno rendere disponibile un link cui accedere per visionare in demo il prodotto software offerto, ed un contatto per l'eventuale necessità di supporto all'accesso alla demo.

Manutenzione e Assistenza

Nei paragrafi seguenti sono dettagliate le attività richieste alla ditta appaltatrice nell'ottica di fornire un completo ed adeguato servizio di manutenzione ed assistenza.

Gli obiettivi della **Assistenza** sono così definiti:

- facilitare le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei sistemi e servizi previsti;
- fornire in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli Utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- offrire agli Utenti tutte le informazioni che il committente ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti;
- fornire manuali d'uso periodicamente aggiornati;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato e la conoscenza sia delle necessità che dello stato di soddisfazione degli Utenti sia dell'utilizzo che nei servizi;
- garantire la necessità di formazione, senza oneri aggiuntivi, sulla base delle informazioni ricevute dagli utilizzatori, al fine di adeguare o mantenere la competenza degli utenti e degli operatori sui servizi supportati.

Gli obiettivi della **Manutenzione** sono così definiti:

- mantenere operative le soluzioni software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- risolvere, anche con eventuali soluzioni temporanee, le criticità del software o dei flussi estratti da correggersi in via definitiva con il rilascio di patch/release correttive;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- garantire l'evoluzione tecnica funzionale della soluzione software;
- assicurare l'aggiornamento periodico, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti.

Misurazione dei livelli di servizio

Questa attività si rende necessaria per il controllo sulla conduzione del contratto e il monitoraggio del servizio offerto all'utente.

A questo proposito:

- il personale autorizzato dal committente deve avere la possibilità monitorare i ticket, compresi gli avanzamenti di stato delle pratiche di presa in carico da parte del fornitore;
- il Direttore dell'Esecuzione effettuerà la verifica del rispetto dei livelli di servizio e il calcolo delle eventuali penali;
- la verifica dei livelli di servizio avverrà trimestralmente a partire dalla reportistica inviata dal fornitore;
- Il Fornitore deve fornire il Rapporto sui Livelli di Servizio e il Rapporto sull'Attività erogata trimestralmente, da allegare alla fattura con un format che deve contenere le informazioni e i conteggi. Il Direttore dell'Esecuzione (DEC) analizzerà i dati forniti verificandone la completezza e la correttezza. Il Direttore dell'Esecuzione si riserva di effettuare verifiche a campione sulle chiamate effettuate e sui tempi di chiusura indicati nei report. Il mancato rispetto dei livelli di servizio concordati potrà dare luogo all'addebito di penali.

Manutenzione ordinaria

Deve essere garantita senza oneri aggiuntivi la manutenzione di tipo ordinario che comprende tutti gli interventi sul Programma volti a consentire il corretto funzionamento con altri software presenti sulla postazione e con i sistemi operativi aggiornati rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base di segnalazioni ricevute.

È realizzata ciclicamente su base temporale, ovvero a scadenze regolari. Le linee guida distinguono due tipi di manutenzione ordinaria:

programmata, ovvero basata sul tempo, che prevede interventi con cadenza regolare e verifiche determinate da elenchi prefissati;

revisione, ovvero finalizzata ad assicurare aderenza delle procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico, ad es: aggiornamento di versioni del software di base. Rientra nella manutenzione ordinaria tutta l'attività di profilazione utenti e comunque di generica configurazione (parametri, dizionari) laddove il software non sia dotato di funzionalità applicativa o nel caso in cui i moduli da utilizzare risultino oggettivamente difficili da utilizzare in termini di rapporto tra il dato da immettere il numero di passaggi da fare nell'applicativo.

Manutenzione correttiva

Deve essere garantita senza oneri aggiuntivi la manutenzione correttiva che prevede l'attività di manutenzione realizzata in risposta a malfunzionamenti e/o non rispondenza a specifiche applicative o di flussi, sulla base dei test o delle segnalazioni fatte, da realizzarsi entro i tempi previsti dagli SLA contrattualizzati. Rientrano nella manutenzione correttiva tutti gli interventi necessari alla sistemazione dei dati sul database laddove la causa sia direttamente imputabile ad un malfunzionamento dell'applicativo o ad una integrazione con altri software.

Manutenzione normativa

Deve essere garantita senza oneri aggiuntivi la manutenzione normativa che prevede l'effettuazione degli interventi che si rendono necessari per garantire il rispetto della normativa europea, nazionale, regionale ed aziendale del sistema oggetto del capitolato. Tale manutenzione è comunque dovuta dal fornitore entro tempi da concordare con la stazione appaltante, in tal senso la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere ad applicare le modifiche necessarie al prodotto offerto in modo da renderlo perfettamente aggiornato, sia dal punto di vista tecnico che legale. In questo contesto sono da considerarsi comprese anche tutte le attività relative all'adeguamento/aggiornamento delle basi dati/archivi utilizzati dall'applicazione oggetto dell'appalto.

Manutenzione evolutiva

La manutenzione evolutiva dovrà essere realizzata programmando interventi mirati all'evoluzione dei

sistemi, al turning delle performances, all'adeguamento tecnologico, al coordinamento funzionale con altri sistemi/servizi.

Modalità di segnalazione del guasto

Fondamentale per la corretta gestione del servizio di manutenzione è la realizzazione di un efficiente servizio di comunicazione attraverso un punto unico di contatto (PUC) per tutte le problematiche connesse all'utilizzo del software oggetto dell'appalto. Tale servizio deve essere disponibile per accettazione delle chiamate ed esecuzione dei necessari interventi a copertura degli orari riportati di seguito:

Dal lunedì al sabato ore 8.00 alle ore 20.00

Punto Unico di Contatto (PUC)

La ditta Aggiudicataria deve fornire un Punto Unico di Contatto che avrà il compito di ricevere tutte le richieste del Committente sia relative ai nuovi sviluppi che alle segnalazioni di errore e malfunzionamento. Il suddetto PUC potrà essere contattato:

- via telefono (numero verde)
- via e-mail
- via applicazione web

Modalità di intervento

Si richiede che il fornitore, nell'ambito delle attività di manutenzione/assistenza, sia in grado di intervenire nei seguenti modi:

- intervento da remoto in totale autonomia
- intervento da remoto con supporto di altre risorse
- intervento on-site in totale autonomia
- intervento on-site con supporto di altre risorse

La scelta della modalità di intervento per ogni singolo caso è demandata al fornitore stesso purché il problema venga risolto nel rispetto delle SLA richieste. L'impossibilità di intervento da remoto, qualsiasi sia la causa, non può costituire in alcun caso motivo di modifica dei tempi di intervento garantiti. In tali situazioni, l'aggiudicatario deve garantire l'immediato intervento on-site. Qualsiasi intervento, da remoto oppure on-site, deve essere concordato con i tecnici del committente, che devono garantire accesso al sito se necessario ed attivarsi quali coordinatori dell'intervento, e deve generare a carico dell'aggiudicatario un completo report in formato elettronico da inoltrare in tempo reale agli uffici preposti. L'aggiudicatario deve comunicare anche la risoluzione della problematica con la descrizione del problema riscontrato.

RECUPERO DATI PREGRESSI

Anno in corso

Per la migrazione dei dati e documenti degli ultimi 12 mesi precedenti sul nuovo sistema si richiede che il fornitore entrante sostenga i costi derivanti dall'importazione di tutti i dati relativi ai sistemi in dismissione.

MODALITA' DI FORNITURA DEL SOFTWARE

Tutto il software, sia applicativo che di base, i suoi prerequisiti e gli eventuali tool ritenuti necessari dovranno essere corredati di eventuale licenza d'uso. L'applicazione oggetto del capitolato, dovrà essere fornita come software con licenza d'uso illimitata, indipendente quindi dal numero di apparecchiature e postazioni su cui il software è installato e dal numero delle utenze.

INSTALLAZIONE

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'installazione dei moduli software oggetti dell'appalto, e di tutti i moduli aggiuntivi necessari al funzionamento della procedura entro 45 giorni lavorativi dalla data di stipula contratto di adesione alla convenzione. Per ogni modulo installato, dovranno essere prodotte la documentazione tecnica e i manuali operativi. Tutte le spese di installazione, comprese quelle di personale,

le spese di viaggio e di trasferta e tutti i servizi necessari per l'avvio del sistema informativo offerto devono considerarsi inclusi e dovranno essere descritti e quantificati. Tra questi servizi dovranno essere inclusi: l'installazione di tutti i componenti offerti, la configurazione dei sistemi, la preparazione delle banche dati, le attività di test e collaudo.

La fase di installazione si intenderà completata con la stesura del relativo verbale di installazione sottoscritto da entrambe le parti. Le ditte partecipanti alla gara dovranno rendere disponibile un link cui accedere per visionare in demo il prodotto software offerto, ed un contatto per l'eventuale necessità di supporto all'accesso alla demo.

FORMAZIONE

Dovranno essere previsti 8 gg di formazione per gli utenti abilitati all'uso della piattaforma il cui costo è compreso nel budget allocato per il capitolato. La formazione dovrà essere effettuata nella sede che verrà individuata dall'ente appaltatore prima della messa in produzione della procedura. Potrà essere previsto inoltre un corso FAD che sarà valutato in sede di aggiudicazione.

FASE DI AVVIAMENTO DEL CONTRATTO

Si definisce fase di avviamento del contratto un periodo pari al massimo a 60 giorni lavorativi a partire dalla stipula del contratto di adesione alla convenzione.

Entro questo periodo:

- Ditta Aggiudicataria sviluppa il software necessario all'integrazione
- Ditta Aggiudicataria installa l'applicazione sul server messo a disposizione dal Committente
- Ditta Aggiudicataria effettua i test funzionali sul software installato
- Ditta Aggiudicataria completa le attività di formazione

In ogni caso, al termine della fase di avviamento, le parti formalizzeranno nel verbale di avvio servizio tutti gli elementi gestionali e tecnico-operativi necessari alla prosecuzione delle attività dei Servizi Integrati nel rispetto delle indicazioni emerse durante tale fase.

COLLAUDO FINALE - TEST DI ACCETTAZIONE

Dopo l'installazione, sarà eseguito un collaudo, che dovrà verificare la corrispondenza di tutte le funzioni e quanto previsto nel capitolato tecnico d'appalto. La procedura di collaudo dovrà essere redatta dal fornitore, e sarà definitiva solo con la validazione finale da parte del Committente o dai tecnici da esso individuato, che potranno richiedere le modifiche e gli aggiornamenti ritenuti necessari sulla procedura in oggetto. In caso di esito positivo sarà redatto verbale di avvenuto collaudo della procedura, sottoscritto dalle parti. In caso di esito negativo l'Azienda committente può esercitare la facoltà di:

■ chiedere alla Ditta fornitrice, senza oneri ulteriori, programmi aggiuntivi idonei a porre il prodotto in grado di superare le prove di collaudo che dovranno essere realizzati entro 15 giorni lavorativi dalla fine installazione

■ risolvere il contratto per tutta o per la parte di fornitura non accettata al collaudo. Le differenze di costo saranno chieste a rivalsa. La consegna, l'installazione e la messa in funzione dei prodotti sono a carico della ditta fornitrice e debbono avvenire nel pieno rispetto delle tempistiche previste nel progetto tecnico redatto dal fornitore e delle successive pianificazioni esecutive concordate con il committente.