CAPITOLATO SPECIALE

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN NOLEGGIO DI UN SISTEMA DI RISCOSSIONE TICKET SANITARI E PROVENTI DA ULTERIORI PRESTAZIONI MEDIANTE CASSE AUTOMATICHE, RITIRO REFERTI E COMUNICAZIONE INTEGRATA PER L'AZIENDA PER TUTELA DELLA SALUTE REGIONE SARDEGNA

1. Premessa

L'Azienda per la Tutela della Salute (di seguito denominata brevemente ATS, o anche Azienda o Amministrazione) intende acquisire in noleggio un sistema automatico di riscossione ticket sanitari e proventi da ulteriori prestazioni attraverso la fornitura in "service" e la gestione di casse automatiche per il pagamento, tramite bancomat e carta di credito, ritiro referti e comunicazione integrata, comprensivo dell'assistenza tecnica, nonché della fornitura di tutto il materiale di consumo necessario, da installare presso le singole Aziende Socio Sanitarie Locali (di seguito denominate brevemente ASSL) riportate nella tabella seguente:

TABELLA 1: ELENCO ASSL	
SIGLA	**DENOMINAZIONE**
ASSL 1	Area Socio Sanitaria di Sassari
ASSL 2	Area Socio Sanitaria di Olbia
ASSL 3	Area Socio Sanitaria di Nuoro
ASSL 4	Area Socio Sanitaria di Lanusei
ASSL 5	Area Socio Sanitaria di Oristano
ASSL 6	Area Socio Sanitaria di Sanluri
ASSL 7	Area Socio Sanitaria di Carbonia
ASSL 8	Area Socio Sanitaria di Cagliari

Il progetto prevede la creazione di una Rete di Postazioni Automatiche per la fornitura di servizi integrati con il sistema informativo aziendale ATS, gestione accessi alle strutture, accoglienza e comunicazione integrata, ritiro referti, nonché la riscossione ticket ed altri proventi delle prestazioni erogate in una qualunque struttura ATS sul territorio regionale.

Il servizio richiesto dovrà permettere il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Migliorare i processi operativi e il servizio al cittadino;
- Migliorare la gestione generale dei servizi di incasso;
- Abbattimento dei costi di erogazione dei servizi di incasso, ritiro referti e gestione automatizzata delle attività;
- Continuità operativa dei servizi di incasso e fruibilità dei servizi anche in orari "fuori sportello";
- Riduzione dei tempi di attesa dell'utenza nella struttura sanitaria;
- Fornire al cittadino una comunicazione integrata, dinamica e versatile;
- Accessibilità self-service multicanale;
- Immediatezza della risposta all'utente;
- Tracciabilità delle transazioni;
- Elevati standard di qualità, sicurezza, affidabilità, disponibilità funzionale, disponibilità temporale elevata ed accessibilità alle persone diversamente abili.

2. Determinazione dei fabbisogni

Nelle tabelle seguenti vengono riportati i fabbisogni per singola ASSL con relative quantità e ubicazione delle Casse Automatiche (Totem):

TABELLA 2: FABBISOGNI ASSL SASSARI		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
P.O. "A. Segni" Via Cappuccini - Ozieri	1	Piano terra - Padiglione C
P.O. Civile Via Don Minzoni 44 - Alghero	1	Piano Terra - corpo centrale
Poliambulatorio Via Tempio - Sassari	1	Piano rialzato
Poliambulatorio Via Carlo Felice - Sassari	1	Corpo centrale
Poliambulatorio Regione Andriolu – Porto Torres	1	Piano terra
Poliambulatorio Via Lazio - Castelsardo	1	Piano terra
P.O. Marino Via Lido 5 - Alghero	1	Piano terra
Poliambulatorio Via Degli Orti - Alghero	1	Piano terra
Poliambulatorio / Casa della Salute - Thiesi	1	Corpo centrale
Poliambulatorio / Casa della Salute - Ittiri	1	Corpo centrale
Poliambulatorio Viale San Francesco - Bono	1	Piano terra
Poliambulatorio - Sorso	1	Piano terra
Poliambulatorio San Camillo - Sassari	1	Piano terra
Poliambulatorio Via Rizzeddu, 21 - Sassari	1	Piano terra
Poliambulatorio - Ploaghe ex SGB	1	Piano terra
Poliambulatorio Via Toti - Perfugas	1	Piano terra
TOTALE ASSL SASSARI	**16**	

TABELLA 3: FABBISOGNI ASSL OLBIA		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
P.O. Giovanni Paolo II Via Bazzoni Sircana - Olbia	1	Piano Terra Ospedale
Poliambulatorio Olbia Via Aldo Moro - Olbia	1	Piano Terra Poliambulatorio
P.O. Paolo Dettori Via Grazia Deledda – Tempio Pausania	1	Piano Terra Ospedale
Poliambulatorio Tempio Pausania Via Demartis – Tempio Pausania	1	Piano Terra Poliambulatorio
P.O. Paolo Merlo Via Ammiraglio Magnaghi – La Maddalena	1	Piano Terra Ospedale
Poliambulatorio La Maddalena Loc. Padule – La Maddalena	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio Santa Teresa di Gallura Via Berlinguer – Santa Teresa di Gallura	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di Arzachena Via Jaseppa Di Scanu - Arzachena	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di Palau Via Fonte Vecchia - Palau	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di San Teodoro Via San Teodoro – San Teodoro	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di Budusò Via Fabrizio De Andrè - Buddusò	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio Alà Dei Sardi Viale Europa – Alà Dei Sardi	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di Budoni Via Mannironi - Budoni	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di Badesi Via Casi d'Ignò - badesi	1	Piano Terra Poliambulatorio
TOTALE ASSL OLBIA	**14**	

TABELLA 4: FABBISOGNI ASSL NUORO		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
P.O. San Francesco Nuoro	1	Piano Terra Ospedale
P.O. San Camillo Sorgono	1	Piano Terra Ospedale
Poliambulatorio Siniscola	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio Macomer	1	Piano Terra
TOTALE ASSL NUORO	**4**	

TABELLA 5: FABBISOGNI ASSL LANUSEI		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
PO Nostra Signora della Mercede - Lanusei - via Ospedale	1	Primo piano - sala CUP/Ticket
Poliambulatorio Tortolì - Tortolì - via Mons. Carchero 3	1	Primo piano - sala CUP/Ticket
Poliambulatorio Jerzu - Jerzu - via A.Melis	1	Primo piano struttura fronte poliambulatorio - sala CUP/Ticket
Casa della Salute Lanusei - Lanusei - via Dottor Giuseppe Pilia	1	Primo piano - sala attesa
TOTALE ASSL LANUSEI	**4**	

TABELLA 6: FABBISOGNI ASSL ORISTANO		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
Poliambulatorio di Oristano Via Michele Pira	1	Piano Terra Poliambulatorio
Poliambulatorio di Terralba Via Rio Mogoro	1	Piano Terra Poliambulatorio
PO Delogu Ghilarza Corso Umberto 176	1	Piano Terra Presidio Ospedaliero
PO Mastino Bosa Via Pischedda	1	Piano Terra Presidio Ospedaliero
PO San Martino Oristano Via Rockefeller 1	2	Piano Terra Presidio Ospedaliero
Poliambulatorio di Ales Via VI Novembre	1	Piano Terra Poliambulatorio
TOTALE ASSL ORISTANO	**7**	

TABELLA 7: FABBISOGNI ASSL SANLURI		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
Poliambulatorio di San Gavino - Via Nurazzeddu	1	Piano Terra Hall fianco ufficio Ticket
Poliambulatorio di Sanluri - Via Bologna	1	Piano Terra
Poliambulatorio di Guspini - Via Montale	1	Hall Fronte Volontarie
Poliambulatorio di Villacidro -Via Guido Rossa	1	Fronte sportello Ticket
Poliambulatorio di Serramanna - Corso Europa	1	Fronte sportello Ticket
PO San Gavino - Via Roma	1	Piano Primo uffici ambulatoriali - Fronte sportello Ticket
TOTALE ASSL SANLURI	**6**	

TABELLA 8: FABBISOGNI ASSL CARBONIA		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
Poliambulatorio San Ponziano, Carbonia Piazza S. Ponziano, 1	1	Piano Strada, sala attesa CUP
P.O. SIRAI, Carbonia Loc. Sirai	1	Piano Strada, sala attesa CUP
P.O. CTO, Iglesias Via Cattaneo, s/n	1	Piano Strada, sala attesa CUP
P.O. S. Barbara, Iglesias via San Leonardo 1	1	Piano Strada, sala attesa CUP
Polimbulatorio di Carloforte, Carloforte Via Don Pagani, 1	1	Piano Strada, sala attesa CUP
TOTALE ASSL CARBONIA	**5**	

TABELLA 9: FABBISOGNI ASSL CAGLIARI		
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione**
P.O. Marino – Lungomare Poetto Cagliari	1	Sala Attesa Pronto Soccorso Piano Terra
P.O. Marino – Lungomare Poetto Cagliari	1	Sala Ingresso Ospedale Piano Terra
P.O. SS. Trinità – Via Is Mirrionis Cagliari	1	Sala Attesa Pronto Soccorso Piano Terra
P.O. SS. Trinità – Via Is Mirrionis Cagliari	1	Sala Ingresso Padiglione Infettivi Piano Terra
P.O. Binaghi – Via Is Guadazzonis Cagliari	1	Sala Ingresso Ospedale Piano Rialzato
P.O. San Giuseppe – Via Emilia Isili	1	Sala Ingresso Ospedale Piano Terra
P.O. San Marcellino – Viale Rinascita Muravera	1	Sala Ingresso Ospedale Piano Terra
Poliambulatorio Cagliari – Viale Trieste Cagliari	1	Sala Attesa Poliambulatorio Piano Primo
Distretto Quartu S. Elena – Via Turati Quartu S. Elena	1	Sala Attesa Distretto Piano Primo
Servizio Igiene Pubblica - Via Sonnino Cagliari	1	Sala Attesa Ufficio Vaccinazioni Piano Quinto
Poliambulatorio Decimo - Via Giardini Decimo	1	Sala Attesa Poliambulatorio Piano Terra
Poliambulatorio Senorbì - Via Campioi Senorbì	1	Sala Attesa Poliambulatorio Piano Terra
Poliambulatorio Selargius – Via Mazzini Selargius	1	Sala Attesa Poliambulatorio Piano Terra
Cittadella della Salute - Via Romagna 16 Cagliari	1	Sala Attesa PAD A Ufficio Ticket Piano Terra
TOTALE ASSL CAGLIARI	**14**	

TABELLA 10: RIEPILOGO FABBISOGNI ATS	
ASSL	**Numero Totem**
ASSL SASSARI	16
ASSL OLBIA	14
ASSL NUORO	4
ASSL LANUSEI	4
ASSL ORISTANO	7
ASSL SANLURI	6
ASSL CARBONIA	5
ASSL CAGLIARI	14
TOTALE ATS	**70**

3. Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato Speciale di Gara regola e disciplina una gara d'appalto, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, indetta dalla Amministrazione per l'affidamento dei seguenti servizi:

- servizio di riscossione ticket ed altri proventi delle prestazioni erogate in una qualunque struttura ATS sul territorio regionale;
- servizi integrati con il sistema informativo aziendale;
- servizio gestione accessi alle strutture, accoglienza e comunicazione integrata;
- servizio ritiro referti;

attraverso la fornitura in service e la gestione di **n. 70 casse automatiche** per il pagamento tramite bancomat e carta di credito, comprensivo dell'assistenza tecnica, nonché della fornitura di tutto il materiale di consumo necessario da installare presso le sedi indicate nell'articolo relativo ai fabbisogni del presente Capitolato.
Il servizio dovrà essere espletato, a pena di esclusione dalla negoziazione, secondo le modalità indicate nel presente Capitolato. Pertanto, il servizio proposto dovrà essere conforme alle predette modalità minime richieste.

4. Durata dell'appalto

L'affidamento avrà una durata di **60 (sessanta) mesi**.

5. Importo dell'appalto

L'importo stimato del presente appalto, per un anno è pari ad **Euro 400.000,00 (Quattrocentomilaeuro)**, per un totale quinquennale pari ad **Euro 2.000.000, 00 (Duemilionidieuro)**.
I rischi da interferenza, per cui i relativi oneri sono pari ad € 800,00.

Gli importi di cui sopra si intendono IVA esclusa.

L'importo complessivo stimato per l'esecuzione di quanto sopra si intende comprensivo di tutte le prestazioni connesse ed accessorie che si dovessero rendere necessarie per l'esecuzione a regola d'arte del servizio in oggetto, il tutto nel pieno rispetto delle normative di sicurezza e, più in generale, di quanto previsto dalla normativa vigente nazionale e comunitaria applicabile.

6. Service delle apparecchiature

6.1. Servizi richiesti

Il sistema proposto deve poter erogare i servizi seguenti:

- pagamento self-service di qualunque tipo di prestazione gestibile con il CUPWEB aziendale ed in particolare prestazioni di specialistica ambulatoriale, prestazioni di Pronto Soccorso, esami di laboratorio, prestazioni erogate dai servizi di Igiene Pubblica, SPRESAL, Servizi Veterinari e altre prestazioni che l'Azienda potrà introdurre in futuro con relativa stampa della ricevuta di pagamento in duplice copia con integrazione verso il sistema informatico CUPWEB Sisar attualmente in uso;
- pagamento self-service delle prestazioni con POS tramite bancomat e carte di credito con integrazione verso la banca e relativa stampa della ricevuta di pagamento in duplice copia;
- stampa e ritiro referti di laboratorio analisi e laboratori specialistici con integrazione verso il sistema LIS Aziendale;
- stampa e ritiro referti di altri sistemi informatici che l'azienda intende successivamente attivare(RIS/CIS della diagnostica per immagini, Anatomia Patologica, ecc..);
- accesso e stampa della modulistica messa a disposizione dall'Azienda;
- report su utilizzo della cassa, configurabile, personalizzabile e geo-referenziato per conoscere:
    - monitoraggio della rete della cassa con gestione degli alert;
    - aggiornamenti distribuiti dell'applicazione sulla cassa;
    - firmware delle periferiche aggiornati;

- distribuzione dei contenuti;
- parametri di configurazione;
- gestione delle versioni;
- aggiornamenti pianificati;
- integrazione con sistema di pagamento.

6.2. Lettura e riconoscimento dei documenti

Il sistema proposto deve essere predisposto per poter leggere e riconoscere i documenti necessari per poter accedere ai servizi. Si elencano di seguito i più importanti:

- il codice a barre presente nel foglio di registrazione/prenotazione di prestazioni di specialistica ambulatoriale stampato dal sistema CUPWEB in uso in Azienda, al fine di poter pagare una prestazione ambulatoriale o altri tipi di proventi;
- i codici a barre presenti nella ricetta dematerializzata (promemoria);
- altri codici a barre che potranno essere previsti in futuro nel progetto di dematerializzazione dei documenti amministrativi e sanitari;
- la TS-CNS (Tessera Sanitaria) Regione Sardegna per l'identificazione del paziente;
- scheda bancomat e carte di credito per il pagamento del ticket delle prestazioni.

6.3. Configurazioni e parametrizzazioni specifiche del sistema

Il sistema dovrà essere configurato e parametrizzato in base alle specifiche esigenze Aziendali.

In particolare si dovrà garantire:

- la possibilità di poter pagare tutte le prestazioni previste nei SSN e SSR, le prestazioni deliberate dall'Azienda, le prestazioni erogate in libera professione nelle strutture Aziendali ed altri proventi ad esclusione di quelle erogate presso le strutture dell'accreditato/convenzionato privato;
- la personalizzazione della ricevuta di pagamento (codice regime prestazione, codice e sintetica descrizione della prestazione, ecc.);
- altre specifiche che l'ATS potrà fornire durante il periodo di validità contrattuale e che dovranno essere implementate e rese funzionanti senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda.

6.4. Caratteristiche generali della struttura

Le Postazioni Automatiche (Totem) proposte dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

- armadio in acciaio e lamiera sagomata a norma, con sistema di chiusura a chiave ad elevata sicurezza e antiscasso, in modo da proteggere tutte le apparecchiature interne;
- verniciatura a polvere metallizzata antigraffio, conforme alla Direttiva Europea 2002/95/CE ossia "Restrizione dell'uso di determinate sostanze pericolose", recepita in Italia con D.lgs. n.151 del 25/07/2005;
- classe ignifuga 1, colore personalizzabile in 256 Ral;
- piani di stabilizzazione regolabili;
- ancoraggio al pavimento tramite tasselli in acciaio;

- predisposizione per il posizionamento di pannelli pubblicitari e linee guida di utilizzo;
- sportello anteriore e posteriore con apertura a chiave, con presso pieghe che non permettono l'inserimento di una leva di apertura esterna (per manutenzione ordinaria e straordinaria: cambio carta, prelievo tessere, manutenzione e assistenza componentistica HW);
- interruttore generale magnetotermico differenziale 10 A, conforme normativa CEI EN 60950 (74-2);
- prese alimentazione 220V e cavo dati UTP cat. ≥ 6 certificato in laboratorio, in guaine di protezione separate;
- personalizzazione grafica totem, logo unico ATS, in materiale PVC adesivo.

6.5. Caratteristiche hardware

All'interno del Totem dovrà essere installato l'hardware necessario con le seguenti caratteristiche minime:

- PC industriale Fanless con specifiche operative ambientali -10/+50 °C – processore ≥ 2.0 GHz Fanless a basso consumo; Memory RAM DDR3-800 ≥ 4 GB; scheda video VGA; n° 1 HDD ≥ 500 GB; n° 2 LAN 10/100/1000 MB; n° 1 HDMI; n° 6 USB 2.0; n° 1 RS232;
- monitor 19" 4:3, Ris. 1280x1024 (SXGA), luminosità 350 cd/m^2, tempi risposta 8 ms, angolo visione 160°/150° touch screen con tecnologia capacitiva, configurabile e tarabile da software centrale;
- vetro protettivo antisfondamento, antiriflesso e antistatico;
- webcam Full HD;
- presa audio per cuffie e SW per descrittore funzionalità ipovedenti;
- antenna Wi-Fi 802.11 b/g/n, gestibile da software centrale on/off;
- microfono ad alta sensibilità, lobo omnidirezionale o direzionale;
- altoparlanti integrati, ad alta potenza, gestibili da SW centrale per regolazione volume, on/off;
- supporto anteriore con integrata tastiera alfanumerica italiana 66 tasti con trackball, costruita in acciaio inox e certificata IP 65, realizzata per essere resistente ad atti vandalici e per pubblico utilizzo, sanificabile e resistente ai liquidi;
- lettore motorizzato Card TS/CNS Regione Sardegna dotato di vaschetta di raccolta tessere;
- lettore di codici a barre configurabile e compatibile con standard sanitari (promemoria ricetta dematerializzata, foglio di prenotazione visite di specialistica ambulatoriale ed esami di laboratorio stampati dagli applicativi aziendali, tessera Team, etc.);
- lettore bancomat e carte di credito;
- stampante laser A4 b/n, 1200x1200 dpi, ≥ 36 ppm; fronte/retro integrata; capacità di carico ≥ 600 fogli con gestione alert e riserva carta; rendimento toner ad alta capacità per un funzionamento efficiente di almeno 5.000 fogli;
- scanner fronte/retro, formato A4; scansione simultanea fronte/retro; 256 livelli grigio 600 dpi; 24 bit colore 300 dpi; lettura codici a barre lineari, bidimensionali e OCR Fonts: Code 39, Code 128, UPC, ecc; PDF417, QR Code, ecc.; OCR-A, OCR-B; cassetto interno raccolta documenti formato A4;
- stampante termica c.a 60 – 80 mm, con meccanismo anti inceppamento, velocità >150 mm/sec; risoluzione di stampa: 300 dpi, interfacce USB e seriale, taglierina ad alta affidabilità, oltre 1.000.000 tagli;

- controllo remoto: monitoraggio delle operazioni, gestione delle anomalie, gestione interventi di manutenzione preventiva, downloading degli aggiornamenti del firmware;
- interfaccia operatore service: guida all'operatore per mezzo di video real time, manuale utente, istruzioni audio;
- fissaggio a pavimento, sensori e allarmi controllabili da software di comunicazione criptabile;
- sistema operativo: windows, linux, altro;
- UPS per consentire il completamento delle transazioni in corso, evitare disinserimento in caso di allarme, gestione alert e auto sleeping;
- connettività alla rete aziendale tramite scheda ethernet/router/modem incorporato.

6.6. Sicurezza

Le apparecchiature fornite dovranno avere un livello di sicurezza elevato e conformi agli standard internazionali, dettati in tema di tutela della salute, per quanto attiene all'ergonomia ed alle interferenze elettromagnetiche, rispettando le normative per il livello di emissioni dei raggi X, per la sicurezza elettrica e meccanica.

In particolare, dovranno essere conformi a:

- norme CEI EN 60950 (74-2), di sicurezza del prodotto;
- norme di sicurezza CEI 110/5 (EN 55022/CISPR 22);
- norme IEC 1156 per la misura dei parametri elettrici e trasmissivi;
- direttiva CEE 90/270 recepita con legge n. 142 del 19 Febbraio 1992;
- i requisiti di immunità definiti dalla EN 55024;
- i cavi UTP utilizzati sono rispondenti alla norma ISO/IEC 11801 categoria ≥ 6;
- le guaine utilizzate rispettano le norme IEC 332-3 C;

Il materiale usato dovrà munito dei marchi di certificazione IMQ riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica FCC. Dovrà essere garantita la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

L'integrazione dei sistemi hardware dovrà essere realizzata nel rispetto delle seguenti normative generali di riferimento:

- CEI EN 60204-1
- D.lgs. 81/2008
- Legge n. 791 del 18/10/1977
- Direttiva 2006/95/CE
- D.lgs. 194/2007
- Direttiva EMC 2004/108/CE
- Circolare 17 aprile 2000, n. 451
- D.lgs. 151/2005

6.7. Integrazioni con gli applicativi aziendali in uso

Il sistema proposto dovrà prevedere lo scambio dati bidirezionale delle informazioni necessarie per poter erogare i servizi descritti negli articoli precedenti con gli applicativi software e relative banche dati in uso presso le ASSL coinvolte nel progetto. In particolare dovrà prevedere l'integrazione con:

- il sistema informatico CUPWEB in uso nella Azienda previsto nel progetto regionale Sisar;
- il sistema informatico LIS in uso presso le ASSL per la gestione dei laboratori di analisi previsto nel progetto regionale SILUS;
- integrazione verso la Tesoreria della ATS;
- il sistema informatico RIS/CIS in uso presso le ASSL per la gestione della diagnostica per immagini;

Tutte le integrazioni dovranno essere sviluppate in modo da interagire con il sistema Enterprise Service Bus in uso nell'ATS denominato "Picasso" fornito dalla ditta Dedalus – Noemalife secondo gli standard IHE e protocolli previsti in ambito sanitario HL7 – XML.

Le integrazioni verso la Tesoreria e verso gli applicativi terzi sopra elencati sono da intendersi comprese nella base d'asta e dovranno essere fornite chiavi in mano senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda.

6.8. Servizio di assistenza e manutenzione full-risk post collaudo

6.8.1 Condizioni generali dell'assistenza e manutenzione tecnica

L'assistenza e la manutenzione tecnica dovrà essere garantita per l'intero periodo contrattuale su tutte le componenti del sistema offerto.

La Ditta aggiudicataria dovrà prendersi carico di tutte le componenti oggetto della fornitura hardware e software.

Pertanto la stazione appaltante considera la Ditta aggiudicataria del presente appalto quale unico interlocutore per la gestione dei servizi di manutenzione ed assistenza di tutti i sistemi oggetto di fornitura nel presente appalto. Le Ditte concorrenti dovranno allegare all'offerta la descrizione degli interventi preventivi e dei controlli di qualità e di ogni altra attività schedulata prevista sul sistema indicando le eventuali sospensioni di servizio necessarie per questi interventi.

Si richiede in particolare alle Ditte concorrenti di specificare le procedure operative che di routine devono essere effettuate e la loro modalità di effettuazione.

6.8.2 Manutenzione preventiva programmata

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti quando questi siano in qualche modo prevedibili e di mantenere le apparecchiature in condizioni di funzionalità adeguate all'uso o di soddisfacente operatività.

Per tutte le apparecchiature oggetto dell'appalto il servizio di manutenzione preventiva dovrà svolgersi nel rispetto delle indicazioni contenute nel manuale d'uso e/o nel manuale di manutenzione fornito dal produttore e dovrà tener conto del livello di criticità associato ad ogni singola apparecchiatura.

Oltre alla verifica delle prestazioni (qualora prevista) dovrà sempre essere eseguita al termine della manutenzione la verifica di sicurezza elettrica generale sull'apparecchiatura e di sistema qualora l'apparecchiatura sia parte di un sistema.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire un adeguato e comprovato impiego di risorse umane qualificate, tecnico-strumentali e logistiche, per garantire il servizio indistintamente in tutte le sedi dove verranno ubicate le casse automatiche.

6.8.3 Manutenzione adeguativa, evolutiva e normativa

L'offerta tecnica dovrà prevedere la manutenzione adeguativa/evolutiva/normativa che comprende le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema proposto ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente).
Nell'offerta tecnica dovrà essere previsto l'adeguamento del sistema anche nell'ipotesi ci siano delle variazioni dei tracciati record, protocolli e altre caratteristiche tecniche da parte del Tesoriere senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda.

In particolare, devono essere previsti adeguamenti alla normativa europea, nazionale e regionale e la fornitura di nuove *release* qualora disponibili.

In tal senso annualmente dovrà essere rilasciata dalla Ditta aggiudicataria una certificazione attestante l'aggiornamento dei sistemi alle ultime *release* prodotte (condizione vincolante per il pagamento del canone di manutenzione assistenza).

L'installazione di patch e l'aggiornamento del SW è da intendersi a carico della Ditta aggiudicataria.

6.8.4 Manutenzione correttiva su guasto

Ai fini del presente appalto, la manutenzione correttiva sulle apparecchiature è "la manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare il componente nello stato di normale e corretto funzionamento".

Per manutenzione correttiva si intendono tutte quelle procedure volte a:

- accertare la presenza di un guasto o di un malfunzionamento di una apparecchiatura;
- individuarne la causa;
- adottare tutte le misure, eseguire tutti gli interventi e provvedere a tutte le attività necessarie per garantire il ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- eseguire in ogni caso una verifica finale della funzionalità e sicurezza, anche elettrica, dell'apparecchiatura.

Per tutte le apparecchiature oggetto dell'appalto il servizio di manutenzione correttiva dovrà svolgersi nel rispetto delle indicazioni contenute nel manuale d'uso e/o nel manuale di manutenzione fornito dal produttore e dovrà tener conto del livello di criticità associato ad ogni singola apparecchiatura.

6.8.5 Manutenzione e assistenza – Requisiti generali

La Ditta aggiudicataria dovrà prestare tutte quelle attività che garantiscono nel tempo il corretto funzionamento del servizio.

Dovrà essere previsto un accesso multicanale al servizio di assistenza e manutenzione tramite:

- numero verde dedicato;
- mail dedicata;
- portale web dedicato;
- numero cellulare/fisso dedicato.

Tale proposta dovrà contenere una dichiarazione di disponibilità ad effettuare il servizio di manutenzione presso le singole sedi aziendali, secondo le modalità contrattuali sopra riportate da ritenersi valide per tutte le sedi di riferimento del presente appalto.

La proposta dovrà essere descritta in dettaglio in relazione alla modalità di funzionamento del servizio di assistenza e manutenzione come di seguito meglio riportato:

- servizio di help-desk accessibile con le modalità precedentemente descritte, disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il Sabato mattina dalle ore 8:00 alle ore 13:00;
- servizio di assistenza on-site disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il Sabato mattina dalle ore 8:00 alle ore 13:00;
- sistema informatico di trouble ticketing che permetta di tenere traccia di tutte le fasi degli interventi richiesti dal momento della chiamata fino alla loro chiusura definitiva con la fornitura di report e statistiche tabellari e grafiche di monitoraggio del servizio offerto. Il sistema dovrà essere accessibile al committente in modo da poter verificare la qualità del servizio di manutenzione e assistenza offerto;

6.8.6 Livelli di servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione, ovvero, quelle attività comprendenti quanto necessario per mantenere continuamente allineati i sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche, necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di malfunzionamenti, dovrà rispettare i seguenti Livelli Minimi di Servizio, stabiliti sulla base della classificazione di gravità dei problemi, che verranno riportati anche nei documenti contrattuali (Service Level Agreement – SLA).

I livelli minimi previsti tengono conto della gravità del guasto (bloccante, grave, lieve) e del tempo di risoluzione del guasto inteso come il tempo che intercorre tra la chiamata (richiesta telefonica dell'Azienda) e la risoluzione del problema segnalato. Il tempo di risoluzione richiesto, per tipologia di guasto, è rappresentato nella tabella seguente:

TABELLA 11: LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO MANUTENTIVO		
Tipo	**Descrizione malfunzionamento**	**Tempi di risoluzione**
Bloccanti	Malfunzionamenti che provocano l'interruzione dell'attività operativa del sistema	**Entro massimo 2 ore lavorative, nel 98% dei casi, durante il periodo di osservazione (di norma trimestrale).**
Gravi	Malfunzionamenti che provocano l'interruzione parziale delle funzionalità del sistema, ma che consentono la prosecuzione delle attività operative in condizioni degradate	**Entro 4 ore lavorative nell'80% dei casi, durante il periodo di osservazione (di norma trimestrale).**
Lievi	Malfunzionamenti che non provocano interruzioni operative nell'immediato, ma potrebbero precludere l'accesso a funzionalità di sistema e – qualora prolungate – potrebbero trasformarsi in malfunzionamenti gravi	**Entro 24 ore lavorative, nel 60% dei casi, durante il periodo di osservazione (di norma trimestrale).**

6.8.7 Tolleranza ai guasti

Le Ditte concorrenti dovranno produrre una descrizione dei sistemi di sicurezza e backup di cui sono dotate le casse automatiche.

Verranno valutate positivamente le soluzioni di "*fault-tolerance*" nelle quali il sistema offerto resti operativo anche in caso di guasto di una componente e continui ad essere operativo anche durante le operazioni di ripristino dal guasto.

Il sistema dovrà garantire un elevato livello di affidabilità complessivo.

6.9. Servizio di supporto, formazione e addestramento

L'offerta dovrà prevedere l'attività di formazione e supporto agli operatori assegnati alle sedi dove le casse automatiche verranno installate. La formazione dovrà tenersi durante la fase di installazione in ogni sede di installazione, concordando il calendario ad aggiudicazione avvenuta.
Inoltre l'offerta dovrà prevedere un servizio di supporto all'utilizzo per l'utenza, con personale dedicato per ogni singola macchina, per i primi cinque giorni di start-up, nelle fasce orarie di maggior affluenza (8:00 - 14:00).

Il piano di formazione proposto dovrà indicare:

- la quantità di ore di addestramento ritenute necessarie;
- le modalità di tale addestramento (in gruppo, con l'indicazione della numerosità del gruppo, individuale, in loco o presso altra sede ecc.);
- il numero di sessioni formative on-site, con relativa durata in ore di ciascuna sessione;
- consulenza formativa telefonica o via e-mail tutti i giorni feriali in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 18:00);
- formazione a distanza (e-learning) sull'utilizzo del sistema, disponibile on-line per l'intera durata del Contratto;
- obbligo di effettuare formazione-consulenza *in loco* in caso di aggiornamenti del sistema;
- la descrizione del materiale dei corsi di addestramento che verrà consegnato.

Le Ditte concorrenti dovranno allegare un elenco di tutti i materiali informativi e di assistenza che verranno consegnati a corredo della fornitura, siano essi manuali cartacei e digitali. Per i manuali digitali dovrà essere indicato se questi potranno essere usati su di un personal computer stand-alone. In ogni caso i manuali vengono richiesti in lingua italiana.

6.10. Servizio di reportistica

Oltre alla copia della gestione contabile che viene allegata ad ogni versamento, l'Affidatario dovrà impegnarsi, con cadenza mensile, a consegnare alle Aziende, attraverso adeguata documentazione, la gestione contabile, di ogni singolo apparecchio, relativa al periodo.

6.11. Materiale di consumo

L'Affidatario assicura, di volta in volta, la fornitura del materiale di consumo (es. rotoli scontrini, carta A4, toner, ecc.) necessario al regolare funzionamento della cassa automatica senza alcun onere per la Amministrazione contraente.

7. Casse automatiche attualmente in uso presso la ASSL di Sassari

Presso la ASSL di Sassari sono attualmente presenti ed in uso tre casse automatiche di proprietà, installate presso le sedi indicate nella seguente tabella:

TABELLA 12: IMPIANTO ESISTENTE ASSL SASSARI			
Struttura	**Quantità**	**Ubicazione Totem**	**Marca Totem**
Ospedale "A. Segni" - Ozieri, Via Cappuccini	1	Piano terra - Padiglione C	Bassilichi Spa
Ospedale Civile - Alghero, Via Don Minzoni	1	Piano Terra - corpo centrale	Bassilichi Spa
Poliambulatorio Via Tempio - Sassari	1	Piano rialzato	Bassilichi Spa
TOTALE CASSE DA RITIRARE	**3**		

Le nuove casse si affiancheranno in punti diversi alle tre attualmente presenti.

8. Prescrizione alle norme degli apparecchi

Le apparecchiature dovranno possedere il marchio CE ed essere corredate da dichiarazione CE in italiano. I componenti di sicurezza devono essere corredati da dichiarazione CE. Ogni apparecchiatura deve recare, in modo leggibile ed indelebile, almeno le seguenti indicazioni: nome del fabbricante e suo indirizzo, la marcatura CE, l'eventuale numero di serie e l'anno di costruzione e la scritta che trattasi di apparecchiatura in noleggio. Ogni apparecchiatura deve essere accompagnata da un libretto di istruzioni per l'uso in lingua italiana. L'apparecchiatura deve soddisfare tutti i requisiti di sicurezza previsti dalle leggi vigenti e dalle norme di buona tecnica.

9. Struttura organizzativa dedicata al progetto

Nell'offerta tecnica dovrà essere descritta in modo chiaro ed esaustivo la struttura organizzativa dedicata al progetto in termini di risorse umane, risorse strumentali e logistiche

L'offerta tecnica dovrà inoltre prevedere la costituzione di un gruppo tecnico di lavoro a supporto di tutte le attività previste nel progetto costituito da un congro numero di tecnici con specifica esperienza nel settore oggetto dell'appalto muniti delle opportune attrezzature tecniche necessarie per la buona riuscita del progetto.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, il cui nominativo verrà comunicato per iscritto all'Impresa aggiudicataria dall'Amministrazione contraente, curerà tutti gli aspetti inerenti la gestione del contratto.

Analogamente, l'Impresa aggiudicataria si impegnerà a nominare un Rappresentante per gli aspetti contrattuali, nonché un proprio Referente per gli aspetti tecnico-organizzativi relativi all'esecuzione del presente Capitolato Speciale e a comunicare alla Azienda i nominativi dei medesimi.

Tali nomine potranno essere revocate in ogni momento comunicando, preventivamente per iscritto, il nuovo Rappresentante/Referente autorizzato in sostituzione del precedente.

10. Termini di consegna

La ditta fornitrice si impegna a consegnare, installare e configurare le casse automatiche nei luoghi indicati nelle tabelle riportate nell'articolo dedicato ai fabbisogni nel presente Capitolato Speciale entro e non oltre **90 giorni** dall'invio della comunicazione scritta di avvenuta aggiudicazione.

11. Verifiche e collaudo

La verifica della corrispondenza delle caratteristiche tecnico-operative delle apparecchiature verrà effettuata in sede di collaudo (**entro 20 giorni dalla consegna**) che avverrà alla presenza dei tecnici della ditta fornitrice e del personale designato dalle Amministrazioni contraenti. A tal fine costituirà elemento di riferimento ogni dichiarazione effettuata in sede di offerta. In caso di esito negativo del collaudo, per cause non imputabili alla ditta aggiudicataria, a questa ultima verrà concesso un termine pari a **10 giorni** per ripristinare quanto non idoneo. Decorso tale termine senza aver ottenuto un esito positivo del collaudo, si procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento del danno.

12. Variazione dei servizi

Senza che l'Affidatario abbia nulla a pretendere, l'ATS si riserva la facoltà di richiedere una diversa ubicazione delle casse, anche se già installate.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità, entro il periodo di **60 mesi di contratto**, a verificare possibili intese per una ridefinizione dei patti contrattuali in presenza di possibilità di apportare innovazioni tecnologiche di sicuro rilievo alle apparecchiature fornite ovvero per la loro sostituzione.

13. Richieste strutturali

Le Ditte concorrenti dovranno fornire, insieme all'offerta tecnica, una tabella che specifichi per ogni componente:

- le dimensioni fisiche di ciascuna postazione automatica;
- lo spazio richiesto per operare sulla postazione automatica (compresa la manutenzione);
- il peso;
- ogni richiesta strutturale;
- potenza assorbita;
- altre informazioni che siano ritenute importanti per la valutazione dell'impatto dell'installazione sulle infrastrutture e sugli impianti;

14. Trasporto, rischi di perdita e danni

La fornitura include il trasporto, la consegna, l'installazione, la messa in funzione delle postazioni automatiche e il collaudo.

Durante le operazioni di trasporto, di consegna e messa in opera delle apparecchiature, nonché durante il periodo in cui queste rimangono installate nei locali dell'Azienda, l'Affidatario solleva l'Amministrazione contraente da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite e di danni subiti dalle apparecchiature non imputabili, direttamente o indirettamente, a dolo o colpa grave di quest'ultima.

15. Tutela della privacy e sicurezza dei dati

La documentazione presentata, per la partecipazione alla procedura di gara e per l'espletamento dell'appalto, sarà utilizzata esclusivamente per la gestione del presente appalto e trattata da organi e uffici interni preposti alla gestione e controllo degli atti ed in tutti gli altri casi previsti dalla legge.

Il sistema fornito in tutte le sue parti hardware e software nonché protocolli di comunicazione e modalità di accesso al servizio dovrà essere aderente a quanto previsto nel GDPR e alle direttive AGID in materia di sicurezza e trattamento dei dati personali e sensibili.

Le ditte concorrenti dovranno produrre apposita documentazione che attesti in modo chiaro il rispetto di quanto previsto nel GDPR e direttive AGID.

16. Proposte migliorative non previste espressamente nel capitolato

L'offerta tecnica può prevedere proposte migliorative, ***non previste esplicitamente in questo Capitolato***, purché coerenti con gli obiettivi del progetto e che tendano comunque a migliorare il servizio offerto su parti specifiche o nel suo complesso.

17. Appendici

1 – scheda tecnica Dedalus

2 – scheda tecnica Engineering