

# **ALLEGATO 1**

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

L'affidamento dovrà prevedere l'assistenza e la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del Sistema di Cartella Clinica Elettronica (di seguito CCE) che include anche Order Entry, la cartella infermieristica e comprensivo delle integrazioni esistenti, del modulo di Blocco Operatorio OT e del Modulo di Business Continuity e riguarderà:

- La gestione, la manutenzione, l'assistenza tecnica 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.

### **DURATA DEL SERVIZIO**

I servizi precedentemente elencati dovranno coprire l'anno 2026.

Base d'asta presunta: € 305.000,00 IVA esclusa.

Alla scadenza del contratto ASL FROSINONE 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.

La ASL di Frosinone, si riserva altresì la facoltà di risolvere l'affidamento nel momento in cui subentri la soluzione regionale come comunicato con nota Registro Ufficiale Regione Lazio U.0896027 del 11/09/2025.

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 ASL FROSINONE, la completa migrazione dei dati in un formato standard.

### **ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA E DELLE INTEGRAZIONI**

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

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 delle integrazioni presenti (anagrafica degli assistiti Dedalus, ADT Dedalus Armonia, LIS Themix weblab, RIS Agfa Elephant).

## SERVIZI PROFESSIONALI SPECIALISTICI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il presente appalto dovrà prevedere la copertura di un servizio di assistenza e supporto per l'intero periodo contrattuale. Il servizio di assistenza dovrà essere attivo nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce dalle 09:00 alle 18:00 con possibilità di aprire segnalazione direttamente su applicativo o tramite email. Il supporto dovrà essere garantito da Specialisti di Prodotto sulle applicazioni Cliniche in dotazione.

Al di fuori dell'orario coperto dal servizio di supporto applicativo 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.

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 potrà essere assistito in remoto per quanto riguarda:

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

Dovranno essere garantiti per un limite massimo di otto giornate/mese attività di supporto on-site al fine di fornire assistenza tecnica specializzata, garantendo così una risposta rapida ed efficace ad esigenze specifiche.