

1. LOTTO 3 ASFO E CRO

Nel presente lotto è richiesta l'attivazione dei seguenti servizi, suddivisi nelle seguenti voci:

- "Voce 1", relativa ai servizi da espletare presso le sedi di ASFO;
- "Voce 2", relativa ai servizi da espletare presso le sedi del CRO;

Voce 1 _ ASFO

Servizi richiesti:

B) servizio Centri prelievo per le attività di gestione delle prenotazioni e accettazione ai centri prelievo.

D) servizio noleggio full risk riscuotitrici automatiche.

1.1 SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA: SPECIFICHE DI LOTTO

SERVIZIO CENTRI PRELIEVO

Nelle tabelle di seguito riportata si elencano le tipologie di attività relative al servizio centri prelievo che dovranno essere espletate nel lotto ASFO:

FRONT OFFICE	
ATTIVITA'	ATTIVATA
A. Prenotazione	X
B. Modifica e disdetta della prenotazione	X
C. Accettazione delle prestazioni	X
D. Attività di contabilizzazione e cassa.*	X
E. Attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.**	X

*Con riferimento alla sottovoce "registrazione dei pagamenti e dei rimborsi" si specifica che presso gli sportelli centri prelievo di ASFO è prevista l'attività di rimborso che pertanto può essere svolta anche dall'operatore della ditta affidataria.

**Le attività richieste da ASFO allo stato attuale sono: consegna contenitori e provette laboratorio, consegna referti.

BACK OFFICE		
ATTIVITA'	ATTIVATA	NON RICHiesta
A. Prenotazione in back office	X	
B. Chiusura cassa	X	
C. Ricognizione referti non ritirati*	X	
D. Monitoraggio funzionalità casse automatiche e dei totem	X	
E. Gestione e spedizione referti e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali**	X	

F.	Servizio di archiviazione "consensi privacy".		X
G.	Ricognizione per recupero credito.		X
H.	Inoltro liste prenotati		X
I.	Registrazione delle prestazioni non prenotate nel CUP/centri prelievo.		X
L.	Imbustamento degli esami di laboratorio***	X	
J.	Gestione agende di prenotazione della libera professione		X

*la stampa dei referti viene effettuata nel momento in cui il paziente si presenta allo sportello escluso gli allegati.

** solo gestione e spedizione referti.

***Attualmente presso sede di Sacile. ASFO si riserva eventuale spostamento a Pordenone.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere con oneri a proprio carico alla **fornitura di una imbustatrice automatica** comprensiva di software e hardware di gestione per la stampa massiva e il corretto imbustamento/ assemblaggio dei referti (principalmente di laboratorio analisi) e altri esami/documentazione provenienti dalle strutture sanitarie di ASFO e riferiti ai singoli utenti. Nell'attività richiesta è previsto la verifica dei referti da imbustare per singolo soggetto onde evitare spedizioni incomplete o errate; il controllo della chiusura delle buste e la sistemazione delle stesse per il trasporto/spedizione a carico di altro operatore economico. Per tale attività si stimano c.a 50.000 spedizioni/anno. Il dato potrà subire una riduzione nel corso dell'appalto per modifiche organizzative aziendali.

ANAGRAFE SANITARIA

ATTIVITA'	ATTIVATA	NON RICHIESTA
Attività di anagrafe sanitaria		X

1.2 RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE: specifiche di lotto

Si rinvia a quanto disposto nella parte comune a tutti i lotti del presente capitolato.

Si specifica che in ASFO tutti i solai hanno una portata pari ad almeno 300/350 Kg/mq.

Specifiche di integrazione con l'infrastruttura IT

I sistemi oggetto di fornitura dovranno essere integrati ed interfacciati con l'infrastruttura informatica di rete e sistemistica di ASFO, secondo quanto riportato nel seguito.

I dispositivi dotati di connettività di rete (host) che necessitano di collegamento alla rete dati per svolgere le funzioni richieste, potranno essere inseriti nella LAN dell'azienda di destinazione seguendo uno degli scenari descritti nel seguito.

I firewall aziendali, utilizzati come ISFW a protezione di ciascuno dei contesti di rete descritti nel presente documento (reti e VLAN), sono tecnologicamente dei NGFW (Next Generation Firewall) dotati di funzionalità di statefull inspection e con application control attivo, conseguentemente tutti i sistemi e le applicazioni oggetto di fornitura, nonché i servizi di assistenza remota e manutenzione, anche erogati tramite VPN, dovranno essere compatibili con tali tecnologie. ASFO si

riserva di bloccare qualunque tipologia di traffico ritenuto malevolo, in particolare a fronte di specifiche vulnerabilità che dovessero emergere nel corso della durata contrattuale.

Non sarà in generale consentita la fornitura di sistemi di cablaggio dati dedicati, a meno di casi particolari tecnicamente motivati, che dovranno essere esplicitati in offerta tecnica, motivati dettagliatamente ed approvati in ultima istanza da ASFO. Riguardo al cablaggio strutturato, dovranno essere utilizzati sempre e comunque i sistemi aziendali e gli eventuali ampliamenti necessari saranno eseguiti da ASFO. Dovranno essere indicati in offerta tecnica il numero e la dislocazione spaziale dei punti rete necessari al funzionamento dei sistemi oggetto di fornitura. Nel caso in cui l'aggiudicatario volesse comunque offrire servizi di posa in opera di cablaggio strutturato, dovrà sottostare alle indicazioni e validazioni progettuali di ASFO, oltre alle norme tecniche di riferimento.

ASFO potrà avvalersi di supporto specialistico per l'esecuzione di VA/PT dei sistemi collegati alla propria rete. Pertanto, il fornitore potrebbe essere chiamato da ASFO per fornire supporto ed eseguire verifiche funzionali legate all'esecuzione dei VA/PT in giornate programmate e concordate. Il costo per il ripristino del funzionamento è da intendersi completamente a carico del fornitore.

Contesto

In funzione del tipo di sistema/soluzione/apparecchiatura verrà valutata la possibilità di applicare politiche di segmentazione della rete in coerenza con i fabbisogni aziendali, criticità e necessità per le apparecchiature. In quel caso i dispositivi oggetto di fornitura saranno integrati nelle sole infrastrutture di rete di ASFO e saranno oggetto di policy di segmentazione e segregazione del traffico. La segmentazione del traffico verrà effettuata assegnando agli host stessi una specifica classe di indirizzi IP statici o tramite il servizio DHCP aziendale operando specifiche reservation in modo coerente con il piano di indirizzamenti di ASFO e verranno inseriti in una VLAN dedicata, assegnata da ASFO stessa, dalla quale potranno effettuare solo l'eventuale traffico necessario per svolgere le funzioni richieste in capitolato e l'eventuale traffico relativo all'assistenza remota da parte del fornitore come definito nel documento DRW. La segregazione del traffico verrà garantita tramite configurazioni sui firewall aziendali (ISFW – Internal Segregation Firewall), stilate per rete IP e per porta, sulla base delle sole effettive necessità di traffico, evidenziate anche dal DRW per svolgere le funzioni richieste in capitolato. Il fornitore dovrà garantire piena collaborazione nella redazione di tali regole sui firewall aziendali (ISFW – Internal Segregation Firewall), per una durata complessiva di almeno un giorno lavorativo uomo e comunque fino al raggiungimento del risultato atteso. In ogni caso il traffico sarà consentito solo dalla periferia al centro e non da periferia a periferia, in particolare la rete IP/VLAN assegnata avrà visibilità di rete sulle reti IP/VLAN dei PC di ASFO solo in caso di necessità. ASFO si riserva di assegnare una o più reti IP/VLAN all'aggiudicatario in base alla specifica architettura proposta.

Accessi VPN

Per le eventuali attività di assistenza remota, effettuate nel corso della durata del contratto dagli amministratori di sistema e o dai tecnici formalmente nominati dall'aggiudicatario, la connettività agli host oggetto di assistenza sarà garantita esclusivamente per mezzo dei sistemi VPN validati da ASFO. L'accesso verrà consentito solo a seguito di domanda sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o procuratore protempore dell'aggiudicatario – compilando

il modulo standard allegato "Modulo B" – ed inviato via PEC alla casella PEC di ASFO, con allegati i documenti di identità e CF in corso di validità dei soggetti da abilitare. La connessione VPN dovrà essere di tipo client-to-site ed effettuata per mezzo di credenziali personali con bassi privilegi (livello user), ed in alcun caso saranno consentite connessioni di tipo site-to-site. A valle dell'instaurazione della connessione VPN, il collegamento ai singoli host oggetto di assistenza dovrà avvenire esclusivamente con gli strumenti scelti dall'aggiudicatario, sempre e comunque con modalità rispondenti al quadro legislativo e normativo vigente, solo a valle di validazione degli strumenti stessi da parte di ASFO. Il servizio di connessione remota VPN non verrà prestato all'aggiudicatario con livelli di servizio garantiti, perciò il servizio offerto dovrà essere organizzato in modo da sopperire all'indisponibilità del servizio VPN in altro modo (per esempio con intervento sul posto o altri sistemi di allarme e sicurezza), senza inficiare i livelli di servizio offerti né la sicurezza degli stessi, o evidenziando in offerta i livelli di servizio in caso di indisponibilità del servizio VPN.

Per quanto riguarda le eventuali attività di tele monitoraggio continuo da internet dei sistemi oggetto di assistenza gli scenari possibili sono due:

1. firewall di navigazione gestito dalla società in house della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia denominata Insiel S.p.A. (senza livelli di servizio garantiti);
2. Firewall di navigazione gestito da ASFO (senza livelli di servizio garantiti);

In ogni caso i sistemi forniti potranno raggiungere solo un numero limitato di destinazioni internet, su specifiche porte; il traffico consentito sarà quello minimo necessario per il funzionamento dei sistemi e non sarà consentita la navigazione internet nonché l'esfiltrazione di dati tramite questo canale. Verranno perciò effettuate specifiche abilitazioni basate su IP sorgente, IP destinazione e porta solo a seguito di domanda sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o procuratore protempore dell'aggiudicatario ed inviata via PEC alla casella PEC di ASFO o in risposta alla procedura, consegnando il "Modulo A" dettagliatamente compilato. L'aggiudicatario dovrà fornire la massima collaborazione in tal senso per la definizione delle suddette abilitazioni. Analogamente al servizio VPN individuato da ASFO, anche il servizio di connettività in uscita non verrà prestato all'aggiudicatario con livelli di servizio garantiti, perciò il servizio offerto dovrà essere organizzato in modo da sopperire all'indisponibilità del servizio in altro modo (per esempio con intervento sul posto o altri sistemi di allarme e sicurezza), senza inficiare i livelli di servizio offerti né la sicurezza degli stessi, o evidenziando in offerta i livelli di servizio in caso di indisponibilità del servizio.

L'aggiudicatario sarà responsabile in toto delle prescrizioni di ambito sicurezza informatica e privacy, secondo quanto previsto dal quadro legislativo e normativo vigente, nonché dal presente documento; in particolare per quanto riguarda le politiche: di autenticazione, autorizzazione e accounting (AAA), di backup e disaster recovery, sugli aggiornamenti di sicurezza di tutti i software installati sugli host oggetto di assistenza, di protezione antivirus e da altre tipologie di cyber attacco.

Resta in capo all'aggiudicatario l'onere della continua verifica nei dizionari di vulnerabilità internazionali (al minimo dovrà essere monitorato CVE - Common Vulnerabilities and Exposures) dei sistemi operativi in uso e di qualunque altra componente software fornita o installata dall'aggiudicatario, nonché la sostituzione immediata e incondizionata dei sistemi operativi stessi in caso di criticità contrassegnate con livello maggiore o uguale al range "6-7".

Allegati tecnici: si rinvia agli allegati n. 1 e 2 per la parte delle infrastrutture.

1.3 FABBISOGNI E DATI STORICI CENTRI PRELIEVO

FABBISOGNI SERVIZIO CENTRI PRELIEVO E SLA

Di seguito si riporta il numero presunto e indicativo di sportelli che dovranno essere attivati dall'operatore economico al fine di garantire i servizi richiesti. La ditta offerente potrà ridefinire il quantum degli sportelli il tutto nel rispetto degli SLA, delle fasce orarie di attivazione del servizio e delle giornate richieste.

SEDI CENTRI PRELIEVO	N. presunto di Sportelli da attivare	Fascia oraria di attivazione del servizio	N. Giornate settimanali richiesti	Totale ore settimanali di front office	Totale ore settimanali di back office	Tempo massimo di attesa in minuti (SLA)
Cittadella della Salute di Pordenone Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/ Cassa/Ritiro referti)	Dal Lun al Ven: 5 sportelli 6 sportelli 5 sportelli* 2 sportelli* Sabato: 4 sportelli 5 sportelli 5 sportelli 3 sportello	Dal Lun al Ven: 7.00-8.00 8.00-10.30 10.30-13.30 13.00-16.00 Sabato: 7.00-8.00 8.00-10.00 10.00-11.00 11.00-12.00	6	227	35	10
Sede di Torre – Solo Accettazione Centro Prelievo F.O.	1 sportello	Dal Lun al Ven: 7.00-10.00	5	15	3	10
Sede di Villanova – Solo Accettazione Centro Prelievo F.O.	1 sportello	Dal Lun al Ven: 7.00-10.00	5	15	3	10
Ospedale San Vito al Tagliamento Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/ Cassa)	3 sportelli 2 sportelli	Dal Lun al Ven: 7.00 -10.00 10.00-14.00	5*	105	20	10

	1 sportello	14.00-16.00				
Ospedale Sacile Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/ Cassa)	3 sportelli 2 sportelli 2 sportelli il sabato	7.00 -13.00 13.00-16.00 7.00 -12.00	6	115	15	10
Presidio ospedaliero di Spilimbergo Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/ Cassa)	3 sportelli 2 sportelli	7.00-11.00 11.00-14.00	5	95	15	10
Presidio ospedaliero per la salute di Maniago Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/ Cassa)	2 sportelli 1 sportello**	7.00-11.00 11.00-14.00	5	55	8	10
Distretto del Sile (servizio su più sedi: Azzano Decimo, Prata di PN, Pasiano e Fiume veneto) Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/)	1 sportello 1 sportello	7.30-14.30 7.30 -12.30	5	60	0	10
Distretto del Noncello (servizio su più sedi Pordenone, Zoppola, Cordenons e Porcia) Solo Centro prelievo (Accettazione / Prenotazione/)	1 sportello 1 sportello	7.30-14.30 7.30 -12.30	5	60	0	10

*Ritiro referti dalle 10.00 alle 16.00

** Nelle sedi di Spilimbergo e Maniago no servizio ritiro referti

DATI STORICI SERVIZIO CENTRI PRELIEVO

Di seguito si forniscono a titolo meramente indicativo i volumi prestazionali annui relativi al lotto di riferimento, al fine di consentirne la stima del dimensionamento organizzativo delle attività oggetto dell'appalto dei servizi di front e back office.

SEDI		Numero prenotazioni (n° APPUNTAMENTI)		Numero accettazioni (n° IMPEGNATIVE)		Numero incassi		Numero di attività di: stampa e consegna referti *	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Cittadella della Salute Pordenone	Centri prelievo	24698	25560	275422	288999	50890	51280	54372	55300
Sede di Torre	Centri prelievo	-	-	37990	41001	6072	6275	-	-
Sede di Villanova	Centri prelievo	-	-	38989	40503	5998	6174	-	-
Ospedale San Vito al Tagliamento	Centri prelievo	16780	17889	103655	110622	31008	30124	31446	33516
Ospedale di Spilimbergo	Centri prelievo	12197	12750	71842	72512	24521	25485	29500	30898
Presidio ospedaliero per la salute di Maniago	Centri prelievo	7530	7495	86595	87425	12478	12003	30937	26596
Presidio ospedaliero per la salute di Sacile	Centri prelievo	18789	19150	85977	89907	11795	12078	30937	33307
Distretto del SILE Azzano Decimo, Azzano,	Centri prelievo	5695 da giugno	3840	13301 da giugno	31477	-	-	6111	7034

Fiume V., Prata Pasiano									
Distretto del NONCELLO sedi di Cordenons, Porcia, Zoppola, Pordenone (Cittadella)	Centri prelievo	-	11207	-	12465	-	-	-	-
Distretto del LIVENZA/TAGLIAMENTO ** Caneva, Aviano, Casarsa, Fontanafredda, Brugnera	Centri prelievo				12000 dato stimato (opzional e)				

- La stampa è contestuale alla consegna

** Servizio opzionale

1.4 FABBISOGNI E DATI STORICI RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE ASFO

FABBISOGNI INCASSATRICI AUTOMATICHE

UBICAZIONE CASSE AUTOMATICHE	N. CASSE AUTOMATICHE RICHIESTE	
	TIPO A	TIPO B
Ospedale di Pordenone (NH: 2 tipo A e 1 tipo B al CUP, 1 tipo A e 1 tipo B PS/radiologia, 1 tipo B ingresso, 2 tipo A al Pad. B vecchio ospedale)*	n. 5	n. 3
Ospedale San Vito al Tagliamento	n. 2	n. 1
Ospedale di Spilimbergo	n. 1	n. 1

Presidio ospedaliero per la salute di Maniago	n. 1	n. 0
Presidio ospedaliero per la salute di Sacile	n. 2	n. 1
Distretto Azzano Decimo	n. 1	n. 0
Distretto Torre	n. 1	n. 0

***Il fabbisogno ASFO di incassatrici automatiche fa riferimento alla data attuale. In ragione del trasferimento al Nuovo Ospedale saranno installati, presso tale Sede, dei Totem che gestiranno gli incassi e si sostituiranno quindi alle incassatrici di tipo B. La procedura di gara finalizzata all'approvvigionamento è in itinere ad opera del Soggetto Aggregatore; si stima che il ridimensionamento avverrà nel corso del 2025.**

DATI STORICI SERVIZIO

Di seguito si forniscono a titolo meramente indicativo i volumi prestazionali annui relativi al lotto di riferimento, al fine di consentirne la stima del dimensionamento organizzativo delle attività oggetto dell'appalto.

UBICAZIONE	N. CASSE AUTOMATICHE		STORICO INCASSO						STORICO TRANSAZIONI					
	TIPO A	TIPO B	2022			2023			2022			2023		
			CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B
			Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche/contanti	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche/contanti	Contanti	Carte elettroniche
Ospedale di	5	3	€ 2.660.356,70	€ 742.819,94	€ 450.040,20	€ 3.083.085,10	€ 631.553,50	€ 435.417,73	n. 71.586	n. /	n. 10.257			

[illegible]

1.5 LOCALI, ARREDI, ATTREZZATURE E SISTEMI TECNOLOGIE E INFORMATIVI

ASFO mette a disposizione dell'Appaltatore in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile:

- i locali attualmente utilizzati per il servizio in appalto;
- le apparecchiature informatiche: pc desktop completi di periferiche quali stampanti/scanner, eliminacode, ecc, inclusi i software gestionali;
 - le apparecchiature telematiche quali terminali per pagamenti messi a disposizione dall'Istituto di credito convenzionato;
 - le casseforti ove presenti;
- gli arredi e i beni strumentali presenti alla data di avvio del servizio, precedentemente individuati.

Sono a carico di ASFO:

- le pulizie dei locali;
- le manutenzioni ordinarie e straordinarie dei locali/apparecchiature informatiche di proprietà di ASFO;
- le spese relative alle utenze incluse linee, apparecchi telefonici;
- la rete internet per il collegamento delle apparecchiature informatiche.

Sono a carico dell'Appaltatore le seguenti forniture nonché le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle apparecchiature di proprietà dello stesso:

- imbustatrice comprensiva di software e hardware gestionale per la spedizione a domicilio dei referti (attualmente presente nella sede di Sacile);
- fotocopiatori, calcolatrici, ecc. per ciascuna sede oggetto di servizio;
- materiale di consumo inerente l'attività (materiale di cancelleria, carta per fotocopie e stampanti, toner per fotocopiatori, modulistica riportante le diciture ASFO opportunamente comunicate, altro materiale).

Situazione inventario beni patrimoniali sportelli front e back office centri prelievo – 2024

P.O. Spilimbergo

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
5AR Armadio orizzontale 120x45x110	1	2012
Appendiabiti a colonna Faram- Art.80211-GM-in acciaio verniciato, C/P ombrelli, Altezza cm. 162	1	2011
Armadiatura attrezzata serie archiviazione art. RD1015 Dim. 100x50x180/200H	1	2011
Armadiatura attrezzata classificatore a 4 cassetti – 45x60xh125	1	2011
Armadio metallico ante scorrevoli	1	1997
Cassettiera mod. serie cora, su ruote a 3 / 4 cassetti	3	2011
Classificatore cassettiera metallica 2 cassetti	1	2011
Monitor PC	3	
Personal Computer mod. Lenovo Thinkcentre M83	1	2016
Personal computer cod. M910s WIN 10	1	2018
Poltroncina Mod. Sirio Art. 5211	1	2011
Poltroncina Mod. Sirio Art. 5211	1	2012
Poltroncina operativa in tessuto nero	1	2019
Posto lavoro mod. serie Cora per Back Office con piano scrivania canalizzato	1	2011
Stampante Workforce AL-M320DN	2	2022
Stampante termica Ced. 13123	1	2019
Stampante termina Ced. 13472	1	2019
Tavolo con allungo postazione box	3	

front office		
--------------	--	--

POPS Maniago

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
Armadio metallico	3	
Armadio metallico 2 ante scorrevole	1	
Bancone accettazione – bancone in melaminico dim. 160x160x72, completo di cassetiera e con schermo in vetro	2	2007
cassetiera	3	
Condizionatore d'aria portatile Cod. 00982-00047 IA12PWHR	1	2008
Distruggi documenti Mod. GEHA Top Secret 2060 S2 – contenitore da 72 Lt su ruote	1	2009
Frigorifero Zoppas Cod. HZTF28NSM1WE0 da 206 Lt	1	2022
Mobile basso	2	
Monitor Mod. Thinkvision E24-28	2	2023
Monitor PC	1	
Personal Computer Cod. M725S	1	2019
Personal Computer M910Q Tiny	1	2018
Personal Computer Desktop Mod. Thinkcentre M75S Gen2 Windows	1	2023
Poltrona con ruote e braccioli dattilo fissa con poggiatesta blu	1	2017
Poltrona con ruote e braccioli	1	
Scaffale basso	3	
Scrivania	2	
Sgabello	2	
Stampante	1	2021
Stampante cod. SL-M3820ND/SIT	1	2018

Stampante Workforce AL-M320DN	1	2021
Stampante multifunzione Taskalfa 5004I	1	2024
Stampante termica	2	2019
Stampante termica Zebra GC420D	1	2016

POPS Sacile

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
Armadio blindato	1	2011
Armadio libreria cm 100x48x210 legno	2	1978
Personale computer Thinkcentre M75S	1	2022
Personale computer desktop Thinkcentre M75S Gen2 Windows	1	2023
Personal computer desktop Mod. Prodesk 400 G7 Win 10	1	2022
Poltrona operativa TD 4145087	2	2024
Stampante 408DN	1	2023
Stampante P3050DN	1	2019
Stampante termica Zebra Cod. GC420-200520-000	1	2017
Stampante termica Cod. BCS_GC420D	1	2016
Monitor PC	3	
Stampante Mod. HP Laser 408DN	1	2024
Stampante termica	1	
Cassettiera su ruote	4	
Bancone con 3 postazioni front office	1	
Tavolo/scrivania	1	
Tavolo retrobancone	2	
Bacheca	1	

Armadietto spogliatoio	2	
Mobiletto porta PC	3	
Monitor Thinkvision E24-28	1	2022
Personal computer Thincentre M75S	1	2022
Personal computer Mod. D14L1-W764	1	2016
Stampante termica GC420D	1	2015
Monitor PC	1	
Stampante ODA 6956772	1	2022
Bancone	2	
Sgabello	1	
Bancone con 2 postazioni front office	1	
Personal computer desktop Thinkcentre M75S Gen2 Windows	1	2023
Poltroncina operativa Cod. 1MO10A1150 colore nero	2	2013
Stampante Workforce AL-M320DN	1	2021
Stampante Cod. SL-M3820ND/SIT Samsung	1	2016
Stampante termica Cod. BCS_GC420D	1	2016
Monitor PC	1	

Cittadella della Salute

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
Armadio vetrina 180x32x77	1	2002
Armadio modulare chiuso cm 120x52x200h	1	2002
Armadio blindato Mod.M65	1	2001
Armadio carrellato basso con chiusura a serranda su ruote e kit accessori interni	1	2021

Armadio carrellato alto con chiusura a serranda su ruote e kit accessori interni	2	2021
Cassettiera per ambulatori	2	2021
Cassettiera con 3 cassetti e serratura	6	2021
Distruggi documenti Mod. Geha top secret 260 S2 – contenitore da 72 lt – su ruote	1	2009
Monitor Mod. Thinkvision E24-28	5	2023
Monitor Thinkvision E24-20	1	2021
Monitor/PC	3	
Scrivania postazione front office	6	
Scrivania postazione back office	2	
Personal computer desktop Thinkcentre M75S	7	2021
Poltrona c/ruote braccioli rivestimento similpelle per ambulatori	8	2021
Scaffalatura metallica div. Misure art. a 2 moduli – 100x50x200	2	2022
Sportello centro prelievi	1	2021
Stampante laser 408DN	3	2023
Stampante ODA 6956772	1	2022
Stampante termica zebra cod. GK42-102520-000	8	2021

Centro prelievo Torre PN

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
Armadio serie OXI Mod. 515	2	2004
Attaccapanni a muro	1	
Bancone ricevimento serie Herus	1	2004
Cassettiera Mod. 401	1	2004
Distruggi documenti Mod. Geha	1	2009

top secret 260 S2 – contenitore da 72 lt – su ruote		
Monitor PC	1	
Personale computer desktop Mod. Thincentre M75S Gen2 Windows	1	2023
Poltroncina operativa Mod. 493	1	2004
Stampante laser 408Dn	1	2023
Stampante termica Zebra cod. GK42-102520-000	1	2021

Centro prelievo Villanova PN

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
Appendiabiti a stelo Mod. 227	1	2004
Armadio serie OXI Mod. 515	1	2004
Cassettiera Mod. 401	1	2004
Distruggi documenti Mod. Kobra+1SS7	1	2016
Fax Brother Mod. 2840	1	2017
Monitor PC	1	
Personale computer Prodesk 600 G3 Win 10	1	2019
Poltroncina operativa Mod. 493	1	2004
Stampante 408DN	1	2023
Stampante termica cod. GC420-100520-000	1	2018
Tavolo serie OXI	1	2004

P.O. San Vito al Tagliamento

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
Bancone in laminato bianco – 2 ripiani – dim. Cm. 385x60xh95	1	2007
Calcolatrice logos 912	2	2016

Calcolatrice logos 912	1	2017
Carrello su ruote h 85 a serranda + 3 vaschette	2	2017
Carrello a serranda con top in corian + vaschette e divisori	1	2017
Cassettiera cod. KC500F COL	1	2010
Cassettiera cod. KC500F	2	2010
Monitor	3	
Personale Computer Mod. D14L3-W864-CED.9503	2	2016
Personale Computer Cod.VX2640G	1	2017
Sgabello con schienale su ruote Mod. Walter-sg+B colore Blu	2	2017
Sgabello con schienale su ruote blu	1	2017
Stampante 408DN ODA 7413000	1	2023
Stampante ODA 6956772	1	2022
Stampante ODA 7133266 - Laser	1	2023
Stampante termina Cod. ZD4A042-30EM00EZ	2	2022
Stampante termica Cod. ZD4A042-30EM00EZ	1	2024

Tipologia multifunzioni noleggiate	Quantitativo
POS	71
Fotocopiatrici	7

ASFO - Struttura aziendale	Elimina code - Sistema tecnologico presente	N. di eliminacode di proprietà dell'Ente Sanitario
Ospedale Sacile	SOLARI	1
Ospedale San Vito	SOLARI	2
Ospedale Maniago	SOLARI	1
Ospedale Spilimbergo	SOLARI	1
Cittadella della Salute	SOLARI	2
Distretto delle Dolomiti	SOLARI	1
Distretto del Sile	SOLARI	1
Distretto del Livenza	SOLARI	1
Distretto del Noncello*	SOLARI	/

*Possibile installazione futura a carico ASFO

Voce 2 _ CRO

Servizi richiesti:

- A) servizio CUP;**
- B) servizio di Anagrafe sanitaria esclusivamente per le seguenti attività:**
- C) servizio noleggio full risk riscuotitrici automatiche.**

Il Servizio si articola su 3 sedi: Aviano, con 4 ambiti di attività distinti; Pordenone e San Vito al Tagliamento, ciascuno con un unico sportello.

1.1 SERVIZIO CUP E ANAGRAFE SANITARIA

Nelle tabelle di seguito riportata si elencano le tipologie di attività relative al servizio CUP che dovranno essere espletate nel lotto CRO:

SERVIZIO CUP

FRONT OFFICE	
ATTIVITA'	ATTIVATA
A. Prenotazione	X
B. Modifica e disdetta della prenotazione	X
C. Accettazione delle prestazioni	X
D. Attività di contabilizzazione e cassa.*	X
E. Attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti e cartelle cliniche, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.	x

Nella sede di AVIANO il front office si articola in quattro macroaree:

1. - Area Amministrativa e dell'accoglienza (AA)
2. Area dei Servizi Clinici (SC)
3. Area della Piastra Ambulatoriale (PA) o segreteria unica
4. Area Terapia (AT)

1. Area Amministrativa e dell'Accoglienza (AA)

La prima area, Amministrativa e dell'Accoglienza, si trova all'ingresso, nel punto di accesso all'istituto, e si configura come primo, nonché ultimo step del percorso del paziente. In quest'area si svolgono tutte le attività non sanitarie e che non richiedono che gli utenti si rechino nelle aree dove sono presenti altri pazienti:

- ufficio casse per pagamento quando il paziente non è esente;
- pagamento esami di laboratori e stampa etichette per pazienti programmati (es: pre-ricovero e ciclo di terapia);
- gestione anagrafiche, rilascio esenzione per i Pazienti oncologici (048) per i residenti sul territorio pordenonese (rientrante nel servizio di anagrafe sanitaria);
- richiesta copia cartelle, ritiro referti.

2. Area dei Servizi Clinici (SC)

Nell'area dei Servizi clinici (SC) è prevista l'accettazione dei servizi diagnostici che sono dislocati nell'istituto (Laboratori, Radiologia, Medicina nucleare) e clinici (Radioterapia).

3. Area della Piastra Ambulatoriale (PA) o segreteria unica

Nell'area della piastra ambulatoriale è prevista l'accettazione delle prestazioni e gestione dell'eliminacode per tutte le prestazioni che vengono erogate in Piastra ambulatoriale, nonché la gestione della programmazione dei percorsi assegnati ai pazienti da parte del singolo specialista o dal team multidisciplinare.

4. Area Terapia (AT)

Nell'area terapia (presso il quarto dente, piano terra) è prevista l'accettazione e prenotazione delle prestazioni ivi erogate e la gestione del paziente tramite eliminacode.

DESCRIZIONE ATTIVITA'	SEDE DI AVIANO			
	AA	SC	PA	AT
A. Prenotazione		X	X	
B. Modifica e disdetta della prenotazione		X	X	
C. Accettazione delle prestazioni		X	X	X
D. Attività di contabilizzazione e cassa	X			
E. Attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti e cartelle cliniche, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.	X			

Nella sede di PORDENONE e in quella di SAN VITO l'organizzazione degli ambulatori oncologici comprende solo l'attività ambulatoriale e di terapia. L'organizzazione dell'attività di front e back office è svolta da un unico ufficio, dato che i volumi di attività e i flussi dei pazienti lo consentono. In questa sede il back office fa riferimento alla gestione della documentazione del paziente ed è svolto contestualmente all'attività dal medesimo operatore in servizio.

DESCRIZIONE ATTIVITA'	PN	SAN VITO
A. Prenotazione	X	X
B. Modifica e disdetta della prenotazione	X	X
C. Accettazione delle prestazioni	X	X
D. Attività di contabilizzazione e cassa		
E. Attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti e cartelle cliniche, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.		

L'attività di back office (A.2) descritta successivamente si svolgerà esclusivamente presso la sede di Aviano.

BACK OFFICE CUP AVIANO		
ATTIVITA'	ATTIVATA	NON RICHIESTA
A. Prenotazione in back office*	X	
B. Chiusura cassa	X	
C. Ricognizione referti non ritirati**	X	
D. Monitoraggio funzionalità casse automatiche e dei totem		X
E. Gestione e spedizione referti e cartelle cliniche, CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.***	X	
F. Servizio di archiviazione "consensi privacy".		X
G. Ricognizione per recupero credito.		X
H. Inoltro liste prenotati		X
I. Registrazione delle prestazioni non prenotate a CUP****		X
L. Imbustamento degli esami di laboratorio.		X
J. Gestione agende di prenotazione della libera professione*****	X	

***CALL CENTER PER PRENOTAZIONI**

Si aggiunge inoltre quale modalità di gestione delle prenotazioni "back office" l'**attività di call center presso la sede CRO di Aviano**. La stessa include tutte le attività di prenotazione del front office richiedibili dagli utenti telefonicamente o a mezzo posta elettronica, per le prestazioni visibili solo presso l'Istituto (accessi successivi o prestazioni con indirizzamento specifico per un percorso di cura). Nel caso in cui l'utente lasci un messaggio in segreteria telefonica o invii una mail, la ditta dovrà ricontattare l'utente, entro la giornata stessa, salvo che l'utente non esprima una diversa richiesta. **La dotazione telefonica è di proprietà del CRO e viene messa a disposizione degli operatori. Sono presenti max 5 postazioni di lavoro.**

****Attività di verifica referti non ritirati:** gestione delle liste dei referti non ritirati dopo 30gg, con primo sollecito telefonico e ulteriore sollecito decorsi 7 gg dal primo. Ulteriori solleciti verranno inviati a mezzo raccomandata A/R, secondo le indicazioni ricevute dai referenti dell'Azienda Sanitaria. Aggiornamento ogni 15 gg delle suddette liste con inoltro all'ufficio aziendale di competenza secondo le indicazioni ricevute dall'Azienda sanitaria.

*****Gestione della spedizione dei referti istologici al domicilio degli utenti per il Dpt Medico e Chirurgico.** Gestione della spedizione a domicilio dei referti e del supporto per digital imaging.

A) Attività di inserimento delle prestazioni di laboratorio, degli esami e delle visite specialistiche. L'attività consiste nell'integrare su CUPweb l'ordine legato all'impegnativa con le prestazioni che sono derivate dall'esecuzione dell'esame diagnostico e che non erano prevedibili in fase di prescrizione/prenotazione.

B) Attività di registrazione su Cupweb delle prestazioni non prenotate a CUP, per Anatomia patologica, oncoematologia funzionale e oncogenetica. Nel caso di prestazioni derivanti da richieste esterne per Pazienti extraregionali va inserita l'anagrafica secondo le procedure standard. L'attività va garantita entro il giorno successivo della consegna della documentazione.

*******Gestione agende di prenotazione della libera professione.** Attività di apertura o chiusura di singole giornate di agenda CupWeb, da effettuarsi come da calendario fornito mensilmente dai singoli medici per l'attività in libera professione. L'attività in argomento riguarda circa 50 agende (mediamente un'ora al giorno).

SERVIZIO ANAGRAFE SANITARIA

ATTIVITA'	ATTIVATA	NON RICHIESTA
-----------	----------	---------------

Attività di anagrafe sanitaria	x	
--------------------------------	---	--

Il servizio di anagrafe sanitaria sarà attivato nel presente lotto esclusivamente per i servizi di seguito elencati:

-registrazione di esenzioni per patologie/malattie rare/ maternità, invalidità e gravidanza e stampa dell'attestato.

1.2 RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE: SPECIFICHE DI LOTTO

Portata solai

I luoghi deputati all'alloggiamento delle incassatrici automatiche hanno un carico di 250/300 kg a m2.

Si rinvia a quanto disposto nella parte comune a tutti i lotti del presente Capitolato tecnico.

1.3 FABBISOGNI E DATI STORICI CUP

FABBISOGNI SERVIZIO CUP

Di seguito si riporta il numero presunto e indicativo di sportelli che dovranno essere attivati dall'operatore economico al fine di garantire i servizi richiesti. La ditta offerente potrà ridefinire il quantum degli sportelli il tutto nel rispetto degli SLA, delle fasce orarie di attivazione del servizio e delle giornate richieste.

Le sedi presso le quali dovranno essere attivati gli sportelli si trovano nella struttura del CRO di Aviano e seguono l'articolazione riportata nella presente tabella:

SEDI CUP	N. presunto di Sportelli da attivare	Fascia oraria di attivazione del servizio	N. Giornate settimanali richieste	Totale ore settimanali di front office	Totale ore settimanali di back office	Tempo massimo di attesa in minuti (SLA)
Aviano - AA	3	dalle 7.30 alle 13.00 dalle 7.30 alle 13.30 dalle 7.30 alle 16.30	5	102.5		15'
Aviano - SC	2	dalle 7.45 alle 14.30 dalle 08.00 alle 16.00	5	72.25		15'
	1 postazione				10	
Aviano - PA	2	dalle 7.45 alle 14.30 dalle 08.00 alle 16.00	5	72.25		15'
	1 postazione		5		30	
	1 postazione				30	
Aviano – CALL CENTER	1 (3/5 postazioni)	dalle 08.00 alle 18.00	5			5'
Aviano - AT	2	7.30 alle 15.00 (compresa pausa pranzo di mezz'ora) 08.00 alle 15.30 (compresa pausa pranzo di mezz'ora)	5	70.0		15'
Pordenone	1	08:15- 13:15 13:45- 15:00	5	31.25		15'

San Vito	1	08:15- 13:00 13:30- 15:00	5	31.25		15'
----------	---	------------------------------	---	-------	--	-----

FABBISOGNI SERVIZIO DI ANAGRAFE SANITARIE E SLA

Per i fabbisogni relativi al servizio di anagrafe sanitaria si faccia riferimento a quanto definito per la sede CUP "Aviano – AA". L'attività propria non è scorporabile dall'insieme delle attività trattate negli sportelli del CUP "aviano –AA"

DATI STORICI SUL SERVIZIO CUP

Di seguito si forniscono a titolo meramente indicativo i volumi prestazionali annui relativi al lotto di riferimento, al fine di consentirne la stima del dimensionamento organizzativo delle attività oggetto dell'appalto dei servizi di front e back office.

SEDI		Numero prenotazioni		Numero accettazioni		Numero incassi		Numero di attività di: richiesta, stampa e consegna referti e cartelle cliniche	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Aviano	CUP			68150	67000	26200	27960	18950	20975
Pordenone	Segreteria	550	610	2500	2880	//	//	//	//
San Vito	Segreteria	1600	1730	1850	2000	//	//	//	//

....

1.4 FABBISOGNI INCASSATRICI AUTOMATICHE E STORICO

UBICAZIONE	N. CASSE AUTOMATICHE RICHIESTE		STORICO INCASSO						STORICO TRANSAZIONI					
	TIPO A	TIPO B	2022			2023			2022			2023		
			CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B
			Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche
cassa 1		1	20.471,50	1.760,50		24.558,40	5.413,00		351	34		454	96	
cassa 2		1	12.365,60	1.171,00		4.372,10	716,00		231	24		100	14	

1.5 LOCALI, ARREDI, ATTREZZATURE E SISTEMI TECNOLOGIE E INFORMATIVI

Si specifica che le sedi di San Vito e di Pordenone sono già soggette ad un comodato a titolo gratuito di ASFO a favore del CRO di Aviano.

L'Istituto renderà disponibile una **linea dedicata** (non numero verde) alle prenotazioni telefoniche servita da un sistema di gestione evoluto (IVR) per l'indirizzamento del flusso delle chiamate. Il CRO fornirà gli **apparecchi telefonici** adeguati all'impianto telefonico in uso presso l'Istituto ed in numero adeguato alle postazioni che la ditta intende attivare, compresi gli accessori compatibili con tali apparecchi telefonici (es. cuffie/auricolari con microfono ecc.). Il sistema IVR di cui sopra consentirà la gestione dell'utenza in coda, comunicando all'utente al momento della chiamata il numero di utenti in coda, oltre che di attività di analisi statistica delle chiamate perse, gestite, in coda, sia in numeri assoluti che medi almeno giornalieri.

Apparecchiature telematiche quali terminali per pagamenti bancomat, carta di credito, bancomat, ecc saranno messi a disposizione dall'Istituto di credito convenzionato presso gli sportelli cassa Cup.

In allegato si riporta l'elenco degli arredi e delle attrezzature, concessi in comodato d'uso gratuito, presenti presso i locali adibiti al servizio.

Di seguito si riporta l'elenco di quanto dovrà essere fornito dall'operatore economico e dovrà essere messo a disposizione per l'esecuzione del servizio:

- A) pc, stampanti e fotocopiatori ed in genere ogni apparecchiatura informatica per la gestione del servizio;
- B) sistemi eliminacode e relativi monitor presso ogni sede Cup/Laboratorio/Anagrafe sanitaria.

come definiti nell'allegato.

Per il buon funzionamento dei percorsi ambulatoriali deve essere altresì fornito un **totem eliminacode** che sia perfettamente interoperabile con i sistemi informativi in uso e che dia garanzia di una gestione unitaria dei dati di attività in base al progetto di gestione dei percorsi outpatient dell'Istituto.