

Allegato "B"



CAPITOLATO TECNICO
Servizi di supporto e potenziamento del servizio Farmaci-line nell'ambito del Progetto AIFA
"Collaborazione MMG Farmaciline"
CIG 61277256A2

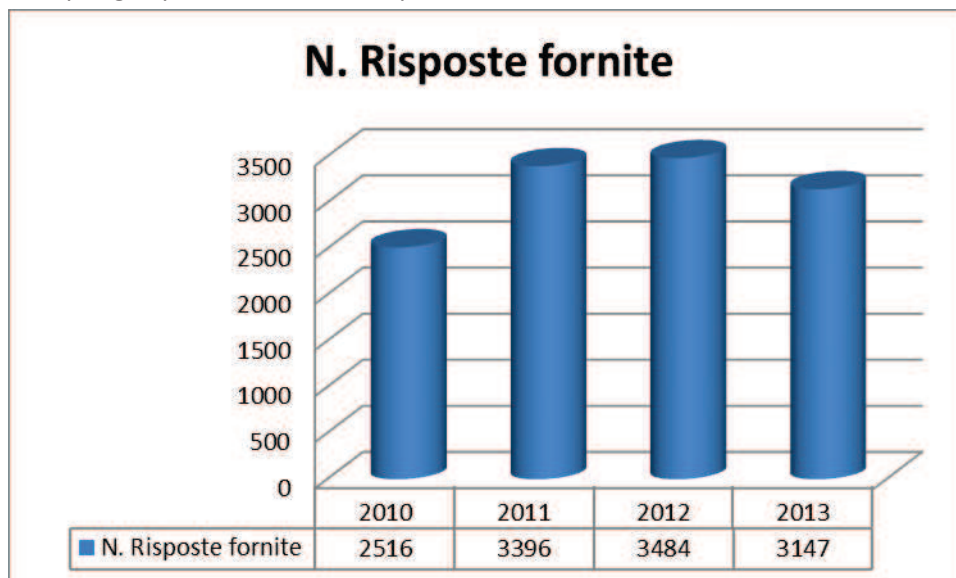
SOMMARIO

Introduzione	3
1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: Servizio domanda risposta	3
1.1 Il Referente del Servizio	4
1.2 Le attività operative	4
1.3 Copertura servizio	4
1.4. Dotazione strumentale	5
2. Livelli di servizio	5

Introduzione

Costituito con Delibera del C.d.A AIFA n° 14 del 9 maggio 2007, in esecuzione di quanto previsto dall'art. 48 comma 19, lettera b), n. 1, L. 24 novembre 2003, n. 326 (c.d. Legge istitutiva dell'AIFA), l'Unità Centro di Informazione Indipendente sul Farmaco opera all'interno dell'AIFA allo scopo di fornire delucidazioni, informazioni ed eventuali documentazioni in risposta ai quesiti provenienti da operatori sanitari (medici, farmacisti, infermieri etc.), pazienti, associazioni scientifiche, associazioni di malati, autorità nazionali ed estere e comunque di chiunque abbia necessità di chiarificazioni in merito ai farmaci.

Dal monitoraggio del traffico telefonico e del numero di quesiti che il Centro ha ricevuto negli ultimi anni¹, si evince che il servizio Farmaci-line è apprezzato e considerato un punto di riferimento importante sia per gli operatori sanitari sia per i cittadini.



L'analisi dell'attività evidenzia come un aumento delle risorse umane e strumentali potrebbe migliorare la velocità di risposta e di conseguenza il numero delle risposte ai quesiti, avendo inoltre la possibilità di approfondire gli argomenti e di migliorare parimenti l'efficienza del servizio e di conseguenza l'immagine dell'Agenzia.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: servizio domanda/risposta

Il cuore dell'attività del Centro è quello di risposta ai quesiti telefonici ed epistolari riguardanti informazioni sull'efficacia la sicurezza e la disponibilità dei medicinali nel nostro Paese. Il servizio Farmaci-line gestisce i quesiti pervenuti all'AIFA attraverso telefono, fax, email dedicata e posta ordinaria. La posta anonima è letta ed automaticamente archiviata senza una risposta.

Il servizio di domanda/risposta verrà assicurato dal Fornitore per la durata di mesi 12 (dodici) e sarà svolto presso la sede dell'AIFA attualmente ubicata alla Via del Tritone n. 181, ovvero presso altra sede sempre all'interno del Comune di Roma che dovesse essere in futuro assegnata all'AIFA. Per un'ottimizzazione della dislocazione del personale operante nell'Unità, la postazione da destinare ai medici sarà adiacente a quella attualmente occupata dal personale dell'Unità Centro Informazione Indipendente sul Farmaco, anche per favorire la collaborazione con il personale già operativo nell'Unità e dare impulso al lavoro di gruppo.

¹ Fonte: report annuali e mensili Farmaci-line

Il servizio verrà assicurato dall'Aggiudicatario con risorse di adeguato profilo professionale e precisamente:

1. Tutti i medici dovranno possedere una laurea in medicina generale conseguita da almeno venti anni;
2. Tutti i medici dovranno avere almeno 15 anni di esperienza lavorativa come Medico di Medicina Generale;
3. Dovrà essere garantita la copertura di almeno un turno ogni 10 giorni mediante la presenza di n. 1 medico per almeno ciascuna delle specializzazioni nelle branche maggiormente interessate dalla tipologia dei quesiti ricevuti da Farmaci-line; tali specializzazioni sono almeno le seguenti:
cardiologia
ginecologia
nefrologia
pediatria
otorinolaringoiatria
pneumologia
patologia clinica
endocrinologia
ortopedia
chirurgia vascolare

I professionisti riceveranno adeguato training sull'attività dell'Unità e sulle competenze dell'AIFA.

1.1 Il Referente del Servizio

L'Aggiudicatario dovrà individuare e comunicare all'AIFA i dati di un referente unico responsabile tecnico di progetto, contattabile anche attraverso telefono, cellulare, PEC, e-mail ordinaria che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutte le attività previste nel servizio. Il referente dovrà inoltre occuparsi di fornire idonea rendicontazione mensile, monitorare i livelli di servizio, organizzare la disponibilità delle risorse umane e dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del Contratto.

1.2 Le attività operative

I servizi realizzati dal presidio riguarderanno le attività di domanda/risposta ai quesiti pervenuti sia telefonicamente, sia tramite posta elettronica, Fax e posta ordinaria.

Nello specifico consisteranno nel:

- rispondere, sulla linea telefonica della postazione, alle telefonate ricevute dal numero verde 800571661 durante l'orario del servizio;
- rispondere e/o fornire attività di consulenza alle email assegnate e/o ricevute dalla casella di posta elettronica dedicata o PEC;
- rispondere e/o fornire attività di consulenza alle email assegnate e/o ricevute tramite posta ordinaria o Fax.

I quesiti pervenuti dovranno essere evasi entro e non oltre 10 giorni dalla data di arrivo in AIFA, salvo deroga concessa dall'AIFA per questioni di particolare complessità.

1.3 Copertura servizio

Il personale medico dovrà coprire i 9 turni lavorativi settimanali, nello specifico due turni per ogni giorno feriale dal lunedì al giovedì, di cui uno con orario 9:00-13:00 e l'altro con orario 14:00-17:00 per rispondere a quesiti telefonici e scritti, mentre per il venerdì è previsto il solo turno con orario 9:00-13:00.

Il totale settimanale, in assenza delle festività infrasettimanali, sarà di 32 ore di servizio.

1.4 Dotazione strumentale

La dotazione strumentale che verrà messa a disposizione è una postazione di lavoro allestita con telefono e PC collegato in rete, installazione del software Imagicle per Farmaci-*line*, accesso al sistema OTRS per la posta elettronica Farmaci-*line*, accesso alla Banca dati CFT fornita da Farmadati, per la verifica dei dati storici e amministrativi e alla BDF Aifa per RCP e Fogli Illustrativi.

2. Livelli di servizio e Penali

2.1 MANCATA COPERTURA DEL SERVIZIO:

L'Aggiudicatario si impegna a garantire la presenza costante di almeno una (1) unità di personale durante gli orari di copertura del servizio.

Ogni eventuale assenza che dovesse impedire la copertura del servizio dovrà essere segnalata all'AIFA mediante mail con un preavviso minimo di 24 ore, tramite il referente del servizio di cui al precedente paragrafo 1.1.

In ogni caso, per ogni ora di mancata copertura del servizio sarà addebitata al fornitore la penale di €100,00, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno.

2.2 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE NON AUTORIZZATA

L'Aggiudicatario potrà sostituire uno o più MGG, solo previa autorizzazione da parte di AIFA. Per ogni sostituzione del personale non autorizzata sarà addebitata al fornitore la penale giornaliera di €300,00, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno.

2.3 ESECUZIONE INESATTA, INTEMPESTIVA DEL SERVIZIO:

In caso di risposta ai quesiti telefonici ed epistolari riguardanti informazioni sull'efficacia la sicurezza e la disponibilità dei medicinali, inesatta e/o incompleta e/o intempestiva rispetto ai tempi di cui al precedente paragrafo 1.2, sarà addebitata al fornitore la penale di €200,00 per ogni inadempienza, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che possono dare luogo all'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo verranno contestati per iscritto all'Aggiudicatario, che dovrà comunicare in forma scritta all'AIFA le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora le deduzioni presentate non siano ritenute accoglibili a insindacabile giudizio dell'AIFA o le stesse non pervengano entro il termine sopra indicato, l'AIFA stessa procederà all'applicazione delle penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Gli importi di tutte le penali saranno direttamente detratti dalle competenze maturate dall'Aggiudicatario nel rendiconto amministrativo immediatamente successivo al verificarsi degli eventi.

Ove l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del Contratto, l'AIFA potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

SI PRECISA CHE TUTTO QUANTO SOPRA DOVRÀ ESSERE CONSIDERATO DALLE IMPRESE OFFERENTI AL FINE DI DETERMINARE il COSTO DEL SERVIZIO oggetto della presente procedura.