

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'

(art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto,
nato a il/...../.....
residente a(Prov.....)
vian.
Codice Fiscale
nella sua qualità di rappresentante legale della ditta
con sede a(Prov.)
in vian.
Partita I.V.A. Codice fiscale

Sotto la propria personale responsabilità, consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci, e in particolare che:

- chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal DPR 445/2000 è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia
- l'esibizione di un atto contenente dati non piu' rispondenti a verita' equivale ad uso di atto falso
- la presente dichiarazione è considerata come fatta a pubblico ufficiale.

DICHIARA

di applicare il C.C.N.L stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative del seguente settore

che l'impresa risulta regolare ai fini del DURC in quanto :

- è iscritta all'INPS sede di con PC/ matricola n.....
risulta regolare con versamento del contributo al(gg/mm/aa)
- è assicurata all'INAIL sede di con Codice Ditta n.....
risulta regolare con versamento dei premi e accessori al.....(gg/mm/aa)

Luogo e data

.....
firma

NB:

Allega fotocopia del seguente documento d'identità:

tipo documento..... N.
rilasciato il/...../..... da



Allegato B

CAPITOLATO TECNICO

PIATTAFORMA APPLICATIVA SISTEMA “CURE PRIMARIE”

ANNO 2016

ASUR MARCHE - AREA VASTA 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto



CAPITOLATO TECNICO

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLA AV5 | 2 |
| 1.1 | APPLICATIVI ACQUISITI | 3 |
| 1.2 | LIVELLO DI UTILIZZO | 4 |
| 1.3 | COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE | 6 |
| 1.1 | SISTEMI E SERVIZI ATTIVI | 7 |
| 1.1.1 | SERVER PRODUZIONE | 7 |
| 1.1.2 | SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI | 7 |
| 1.1.3 | SERVER INTEROPERABILITA' CUP LIS | 7 |
| 1.1.4 | SERVER INTEROPERABILITA' ANAGRAFICA | 7 |
| 1.1.5 | SERVER INTEROPERABILITA' RADIOLOGIA EXPRIVIA | 8 |
| 1.1.6 | SERVER INTEROPERABILITA' CUP SPECIALISTICA | 8 |
| 1.1.7 | SERVIZI DI INTEROPERABILITA' | 8 |
| 1.1.8 | SERVIZI PIANIFICATI | 9 |
| 2 | RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA | 9 |
| 2.1 | SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA | 10 |
| 2.2 | SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA | 10 |
| 2.3 | SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA | 10 |
| 2.4 | SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA | 11 |
| 2.5 | SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO | 11 |

1 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLA AV5

La piattaforma applicativa denominata nel tempo come "Progetto Integra", "Il Legame Covalente" e "Cureprimarie" in uso presso AV5 è frutto di un processo di graduale ricomposizione dei percorsi di accesso e di cura dei Cittadini e dei processi di erogazione dei servizi/professionisti tra i diversi livelli assistenziali quali Ospedale e Territorio.

Questa attività condotta a partire da una progettualità della Area Vasta è riconosciuta sia a livello nazionale che a livello regionale e con Delibera di Giunta (DGR 1372 del 26/11/2007) viene considerata come un "importante patrimonio regionale".

Il sistema informativo in uso, che mette in comunicazione i professionisti sanitari del territorio e dell'ospedale, garantisce, in tempo reale, la condivisione delle informazioni sanitarie sull'assistito anche attraverso la realizzazione del "**Dossier Sanitario del Cittadino dell'Area Vasta 5**".

Il sistema è utilizzato in modo condiviso da circa 2.000 professionisti sanitari e circa 25.000 cittadini con indubbi vantaggi sanitari e di gestione nella presa in carico assistenziale.

Il modello logico-funzionale utilizzato si basa su un sistema Unico e centrato sul Cittadino ed il Professionista. Tecnicamente l'intero sistema ha un **unico database** che ha consentito una condivisione nativa di elementi sanitari e assistenziali e gestionali che altrimenti in sistemi non integrati non è possibile riprodurre in modo economicamente sostenibile.

Le informazioni che vengono condivise tra i diversi professionisti che partecipano al percorso di presa in carico e clinico assistenziale consentono di alimentare in tempo reale i processi di cura ed attivare sistemi di rapida comunicazione al professionista coinvolgendolo ed impegnandolo in una efficace e tempestiva presa in carico.

La soluzione applicativa possiede le seguenti caratteristiche:

- Sistema WEB nativo
- Database unico, ottimizzato e non ridondante modellato sui processi gestionali
- Sistema di Comunicazione interprofessionale sulla presa in carico clinico-assistenziale
- Rispondenza dei processi sanitari a norma regionale e nazionale e aderenti alle necessita dell' Area Vasta
- Integrazioni con i sistemi regionali esterni (Arca, CUP Regionale, autenticazione, SAR)

Da tale impianto progettuale non sono previste interoperabilità tra funzioni applicative che sono progettate in modo integrato per un utilizzo condiviso delle informazioni e dei dati necessari ad alimentare i processi di cura del Cittadino. Le sole integrazioni sono attive nello scambio informativo con sistemi dipartimentali esterni.

Sulla base di tale impianto la dismissione di aree funzionali, compromette l'integrità dell'intero modello gestionale determinando il declassamento del processo e l'interruzione della comunicazione bidirezionale tra professionisti.

L'obiettivo è di mantenere la continuità operativa del livello di informatizzazione raggiunto nella gestione dei processi di cura, preservando il livello di servizio e il coinvolgimento di

tutti gli attori a sistema né si possono, al momento, prendere in considerazione sostituzioni parziali delle funzionalità in essere. Pertanto, si devono sostituire i componenti SW in modo tale che tutto il processo interessato venga coperto dalla nuova gestione. Infatti se si abbandona la logica applicativa per processo, inevitabilmente si creano decadimenti dei livelli di gestione e disservizi per gli operatori il cui impatto organizzativo deve essere valutato e gestito. Pertanto è necessario prevedere interventi adeguativi che evitino lacune di informazione o malfunzionamenti nelle gestioni collegate al processo interessato dal cambiamento.

Nell'anno 2015 sono state attivate le seguenti funzionalità integrate con quelle esistenti:

- dematerializzazione delle prescrizioni ed integrazione al sistema SAR regionale
- funzionalità derivanti dalla DGR 808 sulle liste di attesa e pertanto si sono attivati necessariamente gli ambulatori relativi alla presa in carico
- estensione al presidio di San Benedetto ex ZT12 della integrazione con il sistema di radiologia
- avvio del registro operatorio e del percorso chirurgico di Area Vasta.

1.1 APPLICATIVI ACQUISITI

L'impianto dell'intero sistema è stato acquisito nel tempo dall'Area Vasta 5 attraverso le seguenti procedure di acquisto:

| Atto | Oggetto della fornitura |
|---|--|
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 1837 23/12/2004 | Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "Gestione Cure Domiciliari" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 337 30/12/2005 | Estensione funzionalità applicativo delle Cure Domiciliari |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 314 12/12/2005 | Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "collegamento in rete dei MMG/PLS con i servizi sanitari ed amministrativi della zona territoriale" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 283 15/11/2005 | Acquisizione Licenze d'uso: "gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenzialità" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 336 30/12/2005 | Estensione licenze d'uso "gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenzialità" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 190 12/11/2007 | Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "gestione attività territoriali" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n.1170/2009 | Acquisizione attività di assistenza specialistica per avvio applicativo di Gestione dei Trasporti Programmati la ZT13 di Ascoli Piceno acquisito in licenza d'uso dalla ZT7 di Ancona con atto 318/ZT7 del 20/04/2009 |

| | |
|--|--|
| ASUR ZT 13 con atto del Commissario Straordinario di Zona n.335 del 22/04/2010 | Acquisizione servizi professionali per attivazione Sistema di gestione del Pronto Soccorso presso la ZT13 di Ascoli Piceno acquisito in licenza d'uso dalla ZT9 di Macerata |
| ASUR AV5 Ordine n. Z139-2012-102 del 14/11/2012 | Acquisizione Licenze d'uso per " Registro di Patologia BPCO " |
| ASUR AV5 Ordine prot. 012832 del 12.03.2013 | Integrazione ed attivazione del RIS Exprivia con applicativi NBS |
| ASUR AV5 Ordine n. Z1 39-2013-65 del 31/12/2013 | Acquisizione servizi professionali per implementazioni nuove funzionalità relative al " Rilascio credenziali di accesso al cittadino, Gestione Referti LIS, Invio SMS per esami INR " |
| ASUR AV5 Del. 819 del 8/7/2014 | Acquisizione servizi professionali per Implementazione SW NBS moduli "ARCA" |

1.2 LIVELLO DI UTILIZZO

Il numero di utenti nel corso dell'anno 2015 è il seguente:

| AREA VASTA 5 | N° UTENTI anno 2014 | N° UTENTI anno 2015 |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| AV5 (Ex Zona Territoriale 12) | 579 | 674 |
| AV5 (Ex Zona Territoriale 13) | 1.349 | 1.330 |
| AV5 TOTALE (UTENTI ATTIVI) | 1.928 | 2.004 |
| Profilo del cittadino (utenti abilitati) | 12.301 | 27.760 |

La copertura funzionale riguarda i seguenti profili professionali:

| DESCRIZIONE AREA FUNZIONALE | DESCRIZIONE PROFILO |
|-----------------------------|---|
| CITTADINO | Cittadino |
| MMG | Medico di Medicina Generale |
| MMG | Pediatra di Libera Scelta |
| MMG | Personale di Studio della Medicina Generale |
| MCA | Medico Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica) |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Medico di reparto |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Medico Specializzando |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Medico Fisiatra |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Coordinatore |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Infermiere / Operatore Terapista |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Accettazione RICOVERI |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Amministrativo SDO |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Cartelle Cliniche |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Direttore di Presidio |

| | |
|------------------------|---|
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Medico Dir. Sanitaria |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Coordinatore Inf. di Presidio |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Portineria |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Infermiere di sala operatoria |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Anestesista |
| PROCESSI DELLE ACUZIE | Responsabile di Blocco Operatorio |
| PRONTOSOCCORSO | Medico Pronto Soccorso |
| PRONTOSOCCORSO | Infermiere Pronto Soccorso |
| PRONTOSOCCORSO | Operatore di Triage |
| AMBULATORI | Coordinatore Ambulatori |
| AMBULATORI | Medico Specialista |
| AMBULATORI | Consultazione Dossier Sanitario |
| AMBULATORI | Ostetrica |
| AMBULATORI | Assistente Sociale |
| AMBULATORI | Psicologo |
| AMBULATORI | Segreteria |
| AMBULATORI | Medico Radiologia |
| AMBULATORI | Infermiere Ambulatorio |
| AMBULATORI | Strutture Convenzionate |
| AMBULATORI | Amministratore di Sistema |
| AMBULATORI | Tecnico Radiologia |
| AMBULATORI | Operatore Terapista |
| AMBULATORI | Fisiatra |
| Gestione Territorio | Consultazione/ modifica anagrafica AV5 |
| Gestione Territorio | Responsabile scelta/revoca (interoperabilità) |
| Gestione Territorio | Operatore scelta e revoca (interoperabilità) |
| Gestione Territorio | Direttore di distretto |
| Gestione Territorio | Consultazione esenzioni |
| Gestione Territorio | Operatore gestione convenzioni (MMG/PLS) |
| Gestione Territorio | Operatore gestione convenzioni (MCA) |
| PUA | Punto Unico Accesso – Percorso Urgenza |
| RSA | Infermiere Struttura Residenziale |
| RSA | Medico Distretto (Residenzialità) |
| RSA | Responsabile di struttura |
| PUA-ACCETTAZIONE ESAMI | Accettazione esami laboratorio |
| PUA-ACCETTAZIONE ESAMI | Accettazione + Storico |
| PUA-ACCETTAZIONE ESAMI | Consultatore |
| PUA-ACCETTAZIONE ESAMI | Consultatore + Storico |
| PUA-ACCETTAZIONE ESAMI | Accettazione + Riparatore + Storico |
| FARMACIA | Farmacista |
| CUREDOMICILIARI | AMMINISTRAZIONE COOPERATIVA ESTERNA |
| CUREDOMICILIARI | MEDICO DI DISTRETTO |
| CUREDOMICILIARI | DIRETTORE DI MACROAREA TERRITORIALE |
| CUREDOMICILIARI | COORDINATORE INFERMIERISTICO di DISTRETTO |
| CUREDOMICILIARI | COORDINATORE INFERMIERISTICO |
| CUREDOMICILIARI | FORNITORE ESTERNO AUSILI |
| CUREDOMICILIARI | OPERATORE DELL'ASSISTENZA (INFERMIERE, FISIOTERAPISTA, ASSISTENTE SOCIALE) |
| CUREDOMICILIARI | DIRETTORE DI DISTRETTO |
| CUREDOMICILIARI | OPERATORE DI SEGRETERIA |
| ADMINSIA | Amministratore |
| ADMINSIA | Controllo Gestione |
| 118TRASPORTI | Centrale Operativa 118 Trasporti programmati |
| 118TRASPORTI | Pubblica Assistenza |

1.3 COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE

La mappa dei sistemi in cooperazione applicativa in uso è la seguente:

| Installazione | Ex Zona Integrata | Area funzionale | Applicativo | Fornitore |
|---------------|-------------------|---|---------------|-------------------|
| AV5 | ZT13, ZT12 | Laboratorio Analisi | Alchymia | SCS Computers |
| AV5 | ZT13, ZT12 | RIS | RIS | EXPRIVIA |
| AV5 | ZT13 | Refertazione Elettrocardiogrammi | Mortara | MORTARA |
| AV5 | ZT13 | Centro Unico Prenotazione | Cup-REGIONALE | INSIEL MERCATO |
| AV5 | ZT12-ZT13 | Anagrafe assistiti ARCA | ARCA | Data Processing |
| AV5 | ZT13 | Aggiornamento prontuario Farmaci | FARMADATI | FARMADATI |
| AV5 | ZT13 | Comunicazione INR | ESALAB | NBS |
| AV5 | ZT13, ZT12 | Certificato di malattia (INPS) | SOGEI | INPS |
| AV5 | Zt12, Zt13 | SAR- ricetta dematerializzata regione Marche | SAR MARCHE | NBS |

1.1 SISTEMI E SERVIZI ATTIVI

Per l'erogazione delle funzionalità è presente presso la Server Farm della Area Vasta 5 con sede ad Ascoli Piceno una infrastruttura tecnologica costituita da:

1.1.1 SERVER PRODUZIONE

SERVER

Tomcat Produzione 1

Tomcat Produzione 2

Tomcat Produzione 3 PS (ZT13) (EX 10.249.135.220) (Linux a 64bit) AP Prontosoccorso

Tomcat Produzione 4

Tomcat Produzione 5 PS (ZT12) SBT prontosoccorso

Tomcat Produzione 6 virtuale (AP)

Tomcat Produzione 7 AP Ambulatori

Tomcat Produzione 8 (EX 10.249.135.184) (Linux a 64bit) AP Esalab1

Tomcat Produzione 9

DB PRODUZIONE (ZT13005)

1.1.2 SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI

SERVER

Server: S.O. MS Win server2003

1.1.3 SERVER INTEROPERABILITA' CUP LIS

SERVER

Server: ZT13JOSSOAP1 (Tomcat+Axis)

1.1.4 SERVER INTEROPERABILITA' ANAGRAFICA

SERVER

Mirth (Client) - Anagrafica ASUR ARCA

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.1.5 SERVER INTEROPERABILITA' RADIOLOGIA EXPRIVIA

SERVER

Mirth Invio Rich - Recupero referti - CUPREGIONALE SPEC. (Trasm. erogato)

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.1.6 SERVER INTEROPERABILITA' CUP SPECIALISTICA

SERVER

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.1.7 SERVIZI DI INTEROPERABILITA'

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|-----------|---------|---|----|---|---|
| AV5INT009 | AV5 | MIRTH 3.1 HL7 (Client) | L | Interoperabilità anagrafica assistito ARCA | ASUR http://10.249.135.154/ |
| AV5INT002 | AV5 | WS JAVA (Client) | L | Invio certificati di malattia on line con il sistema INPS | INPS https://mirservice.sanita.finanze.it |
| AV5INT003 | ZT13 | MIRTH_HL7 (Client - Server) | L | Invio richieste e recupero referti RIS | EXPRIVIA (23301 - 23303) |
| AV5INT004 | ZT13 | WS JAVA (Server) | L | Funge da SERVER. Recupera i dati delle accettazioni effettuate dal LIS. Il documento viene restituito sotto forma di file XML al CUP REGIONALE. | CUP REGIONALE |
| AV5INT005 | ZT13 | Servizio Web (Viewer) | L | Permette la visualizzazione di referti PACS | EXPRIVIA |
| AV5INT006 | AV5 | TABELLA FRONTIERA (con trigger verso tabelle applicative) | L | Interoperabilità per il recupero dei dati di accettazione e esito (utili per lo stato della richiesta) | SCS |
| AV5INT007 | AV5 | Servizio Web | L | Interoperabilità per il recupero dei | SCS |

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|-----------|---------|---|----|--|--------------------------------|
| | | recupero PDF | | referti PDF | |
| AV5INT008 | AV5 | Protocollo via Socket STORPA (proprietario SCS) | L | Interoperabilità per la comunicazione delle accettazioni e la ricezione della stampa etichetta | SCS |
| AV5INT010 | AV5 | WS JAVA (Client) | L | Interoperabilità per comunicazioni SAR relative alla ricetta dematerializzata | (https://sar.sanita.marche.it) |

1.1.8 SERVIZI PIANIFICATI

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|-----------|---------|------------|----|--|----------------|
| AV5SCH001 | AV5 | BATCH JAVA | W | Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero Ass. | <u>NBS SMS</u> |
| AV5SCH002 | AV5 | BATCH JAVA | W | Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero PS Ass. | <u>NBS SMS</u> |
| AV5SCH003 | AV5 | BATCH JAVA | W | Notifica SMS per Operatori ADI causa Visita a domicilio pianificata per assistito Ricoverato (Ricoveri Ordinari) | <u>NBS SMS</u> |
| AV5SCH004 | ZT13 | BATCH JAVA | W | Recupero referti ECG da una cartella condivisa | MORTARA |
| AV5SCH006 | ZT13 | BATCH JAVA | W | Recupera tutte le prenotazioni del Cup Regionale (tranne branca L e R) e le inserisce nel DataRep AV5 | CUP REG. |
| AV5SCH010 | ZT13 | JOB PLSQL | L | Job che esegue la consuntivazione giornaliera della terapia Farmacologica per Acuzie e inizializza la pianificazione per i giorni successivi | DataRep AV5 |
| AV5SCH011 | ZT13 | BATCH JAVA | | Notifica sms per assistiti per valore INR/PT | NBS_SMS |

2 RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

Al fine di garantire la continuità operativa delle funzionalità degli applicativi, l'adeguamento normativo e tecnologico e l'attività di manutenzione correttiva si richiede l'acquisizione dei seguenti servizi per l'anno 2016.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE

MANUTENZIONI relative al paragrafo 1.1

- manutenzione correttiva;
- manutenzione adeguativa.

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA A CANONE relativi ai paragrafi 1.1, 1.2, 1.3, 1.4

- Assistenza applicativa

- Assistenza specialistica
- Servizio per la risoluzione dei problemi di interoperabilità tra sistemi
- Servizio per la gestione e risoluzione degli errori di incongruità dell'interoperabilità ARCA
- Servizio Messaggistica SMS

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO

- Assistenza specialistica di integrazione, interoperabilità e sviluppi evolutivi

Nel seguito sono descritte le caratteristiche dei servizi richiesti:

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** è volta ad eliminare difetti del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti. Tali difetti dovranno essere opportunamente segnalati e documentati per iscritto al Fornitore, via fax o posta elettronica, agli indirizzi comunicati dal fornitore. Il rilascio del prodotto/programma oggetto dell'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il difetto corretto sia di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati. Il rilascio dell'aggiornamento segue le stesse modalità indicate per la manutenzione adeguativa.

2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La **manutenzione adeguativa** è volta ad adeguare il prodotto/programma che investa problematiche di carattere generale (leggi, normative a livello nazionale) la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo di riferimento contrattuale, tale adeguamento deve essere garantito dagli aggiornamenti resi disponibili dal Fornitore direttamente sul web application server. Rimane a carico del Committente richiedere la disponibilità degli adeguamenti. In assenza di comunicazione/richiesta da parte del Committente non sarà apportata alcuna variazione. Non sono comprese nel canone di manutenzione tutte le modifiche strutturali al database e/o modifiche della logica funzionale degli applicativi che comportino variazioni di processi e procedure personalizzate per il committente con impatto consistente sulla logica funzionale degli applicativi. In questi casi sarà eseguita una valutazione congiunta di fattibilità di carattere tecnico-economico.

2.3 SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA

L'assistenza applicativa di **supporto all'utente** nell'utilizzo dell'applicazione dovrà prevedere:

- supporto all'utente sul corretto utilizzo delle funzionalità dell'applicativo;
- supporto all'utente per difficoltà segnalate come errori causati da un errato utilizzo dell'applicativo;
- assistenza tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali utilizzi impropri del software applicativo;
- assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti;
- richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente del I° livello;
- azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento;
- registrazione delle richieste di assistenza.

Il servizio deve includere l'uso di un "**sistema di gestione assistenza**" per la raccolta di tutte le richieste di intervento degli utenti che generano un'apertura ticket e relativa gestione di I° e II° livello. L'utente dovrà essere in grado di verificare lo stato della richiesta.

Il servizio dovrà essere erogato dal Lun. al Ven. dalle 8.30 alle 17.00 ad esclusione dei giorni festivi e prefestivi.

2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il sistema nel suo complesso svolge una funzione di rilievo sanitario e clinico il cui utilizzo è strettamente connesso con lo svolgimento delle attività operative in tempo reale. Una discontinuità del servizio causa il blocco del flusso informativo ed il conseguente fermo temporaneo di alcune attività sanitarie. Risulta quindi di particolare criticità garantire la disponibilità continua del sistema. A tale scopo sono necessarie attività di assistenza al personale del SIA aziendale che garantiscano la continuità del servizio anche attraverso interventi di amministrazione e controllo sui server sia dei componenti SW del Web Application Server che della base dati. Per tali attività necessitano competenze specialistiche che non possono essere reperite all'interno della struttura aziendale. Nella definizione delle possibili soluzioni operative si è ritenuto più utile evitare di frazionare l'attività richiesta tra una miriade di fornitori diversi. Si ritiene infatti che a causa delle caratteristiche dell'infrastruttura applicativa esposta in precedenza, fortemente integrata ad ogni livello e di consistente complessità tecnica e funzionale, una attribuzione frazionata dei servizi richiesti avrebbe comportato ovvie difficoltà nella gestione di più soggetti con ripercussioni inevitabili sui risultati e sull'individuazione di responsabilità in caso di inefficienze.

I servizi richiesti sono:

- a) gestione livello "web application" della soluzione applicativa;
- b) gestione livello "database" della soluzione applicativa;
- c) gestione back-up (l'archiviazione è a cura del personale dell'azienda);
- d) gestione ambienti di supporto;
- e) servizio per la risoluzione dei problemi di interoperabilità
- f) servizio di messaggistica a seguito di specifici eventi (con esclusione dei messaggi SMS)

2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA A CONSUMO

Il servizio di assistenza specialistica a consumo si rende necessario per rispondere alle esigenze di modifica dei processi e nuove gestioni richieste dalla applicazione delle leggi regionali o aziendali come per le LISTE di attesa o automazioni necessarie alla riduzione delle attività manuali e quindi alla riduzione dell'impiego di risorse qualificate per attività segretariali ed automatizzabili o all'applicazione della digitalizzazione nella PA come previsto dal decreto....

Pertanto sulla base dei consumi storici e delle nuove esigenze (PRLA -liste di attesa) si richiede un servizio di assistenza specialistica (applicativo, interoperabilità, sistemistico) a consumo su chiamata per un ammontare di 30 gg/uomo.

