



Progetto cofinanziato dall'Unione Europea

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

POR FESR Sardegna 2007-2013 Linea di Azione 1.2.1.a

Integrazione di reti professionali al fine di agevolare i processi di continuità assistenziale e di migliorare l'efficienza e l'efficacia delle attività di prevenzione, diagnosi e cura: sviluppo e consolidamento delle reti professionali dei medici

[EVO MEDIR]

EVOluzione del progetto MEDIR

Procedura aperta per l'affidamento di tre lotti distinti inerenti il servizio di supporto - tutoraggio - ai medici di medicina generale e pediatri di libera scelta per l'utilizzo del sistema Medir

Capitolato tecnico

[EVO MEDIR]

EVOLUZIONE del progetto MEDIR

Procedura aperta per l'affidamento di tre lotti distinti inerenti il servizio di supporto - tutoraggio - ai medici di medicina generale e pediatri di libera scelta per l'utilizzo del sistema Medir

CAPITOLATO TECNICO

Acronimi e definizioni

<i>Acronimo</i>	<i>Descrizione</i>
ANAGS	Anagrafe Sanitaria Assistibili
ASL	Azienda Sanitaria Locale
CSR	Centro servizi regionali
CRESSAN	Centro Regionale dei Servizi informatici e telematici per il sistema SANitario
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico
MEDIR	Rete dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta
SISaR	Sistema informativo della sanità regionale
SLA	Service Level Agreement
SSN	Servizio Sanitario Nazionale

Sommario

1. Premesse	4
2. Contesto di riferimento regionale	4
2.1. Il progetto EVO Medir	4
2.2. Le altre iniziative di e-Health in atto a carattere regionale.....	6
3. Oggetto e specifiche dell'appalto	7
3.1. Lotti di fornitura	8
3.2. Modalità di erogazione del servizio	11
3.3. Requisiti del tutor	13
3.4. Requisiti del coordinatore di progetto	13
3.5. Livelli di servizio minimi richiesti	14
3.6. Calendario previsto delle installazioni	14
3.7. Dati utili per il dimensionamento del servizio.....	15

1. Premesse

Il progetto Medir ha previsto la realizzazione di un Sistema Informativo per l'integrazione operativa di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi sanitari a livello regionale, per arrivare alla creazione e gestione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), tramite il quale saranno progressivamente raccolte e rese fruibili tutte le informazioni relative agli eventi sanitari che fanno capo al singolo assistito.

Il FSE è l'insieme dei documenti informatici sanitari del cittadino creato nella storia dei suoi contatti con i diversi attori del SSN. E' accessibile da internet dal cittadino e dagli operatori sanitari giuridicamente autorizzati, in qualunque luogo ed in qualunque momento, nel rispetto della regolamentazione nazionale e della tutela della privacy. Tramite l'infrastruttura realizzata, le informazioni sanitarie potranno essere disponibili dal momento in cui vengono generate sia per gli usi primari (emergenza, assistenza) che per gli usi secondari (amministrativi e di governo).

Tra gli obiettivi del progetto Medir vi è la realizzazione dell'Infrastruttura di Base della Sanità Elettronica (IBSE), un insieme di componenti logiche che comprendono:

- un "archivio di puntatori", con la funzione di indirizzare le informazioni richieste dagli attori autorizzati del sistema attraverso un meccanismo di routing che ne consenta il raggiungimento;
- la definizione e l'implementazione degli standard semantici e sintattici necessari allo scambio e alla mutua comprensione delle informazioni;
- un sistema integrato di servizi e processi sanitari on-line;
- un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e della privacy.

Il FSE e, in generale, i servizi applicativi del dominio Medir, renderanno quindi disponibili le informazioni cliniche dell'assistito a qualunque attore autorizzato e in qualsiasi luogo fisico (purché dotato di un adeguato accesso informatizzato).

Il progetto "EVO Medir" è l'EVOluzione del progetto "Medir". Tra i suoi task è incluso il servizio di supporto tecnico principalmente rivolto ai Medici di Medicina Generale (MMG) e ai Pediatri di Libera Scelta (PLS), ma anche ai Farmacisti, agli Specialisti Ambulatoriali ed in generale a tutti gli Operatori Sanitari che inviano e visualizzano documenti sanitari al Fascicolo Sanitario Elettronico del Paziente.

2. Contesto di riferimento regionale

2.1. Il progetto EVO Medir

Il progetto "Evo Medir - Evoluzione del progetto Medir" si pone come finalità la realizzazione di interventi tesi a rendere completo ed efficacemente funzionante il sistema Medir e il Fascicolo Sanitario Elettronico su tutto il territorio regionale della Sardegna, supportando ed incentivando tutti gli operatori sanitari al loro utilizzo.

Il sistema Medir, che implementa il Fascicolo Sanitario Elettronico del paziente, è attualmente in fase di sperimentazione. Tale attività coinvolge circa 50 fra MMG e PLS e alcuni laboratori d'analisi. Durante l'anno 2012 si prevede un progressivo aumento del numero di Operatori Sanitari che alimenteranno e consulteranno il sistema Medir. A partire dalla fine dell'anno 2011, infatti, verranno effettuate le integrazioni con il sistema Medir di tutti i software per la gestione della cartella clinica in uso presso i MMG e PLS del Servizio Sanitario Regionale, dei sistemi informativi ospedalieri rilasciati nell'ambito del

progetto regionale SISaR, del sistema per la gestione del laboratorio d'analisi rilasciato nell'ambito del progetto regionale SILUS, dei sistemi per la gestione delle Farmacie.

Con particolare riferimento all'oggetto della presente gara d'appalto, l'integrazione del software per la gestione della Cartella Clinica con il sistema Medir prevede:

- L'utilizzo di una VPN da parte degli Operatori Sanitari coinvolti per il collegamento in rete con il sistema Medir.
- L'utilizzo della CNS o TS-CNS per l'autenticazione dell'Operatore Sanitario e per la firma digitale dei documenti sanitari.
- L'utilizzo di una applicazione software dedicata all'invio del documento di consenso al trattamento dei dati, operazione indispensabile per l'apertura del fascicolo sanitario del paziente.
- L'utilizzo di un modulo "add-on" di integrazione dell'applicativo di cartella clinica elettronica del medico con il sistema Medir.

In particolare gli add-on dei diversi software risponderanno ai seguenti requisiti:

1. Visualizzazione dell'indice (Registry) del FSE del paziente in maniera ordinata e secondo filtri per data e/o tipologia di documento.
2. Acquisizione nella cartella clinica del MMG/PLS dei dati contenuti nel documento sanitario selezionato dal medico dalla lista dei documenti contenuti nel FSE del paziente.
3. Predisposizione, firma ed invio al FSE dei seguenti documenti:
 - Patient Summary (PS), Emergency Data Set (EDS) e Scheda Sanitaria Individuale (SSI);
 - Prescrizioni farmaceutiche, specialistiche e di ricovero;
 - Certificati di malattia, da inviare anche al MEF, secondo gli attuali obblighi di legge;
 - Annullamento di documenti.
4. L'invio dei documenti al FSE dovrà poter avvenire in modo tale che il medico possa continuare la normale attività senza dover attendere online la risposta del sistema Medir. Inoltre, in caso di momentanea assenza di connettività, l'invio dei documenti può essere eseguito in differita.
5. Gestione degli errori prodotti dal sistema Medir.
6. Apposizione della firma digitale del medico, secondo la nuova normativa in vigore dal 1 Luglio 2011, sui documenti mediante CNS.

La stazione appaltante sta attuando la certificazione dell'integrazione dei software per la gestione delle cartelle cliniche di MMG e PLS in uso nella Regione Autonoma della Sardegna con il FSE del sistema Medir. La procedura prevede tra l'altro:

- A1. fornitura, in licenza d'uso illimitata nel tempo, del modulo di integrazione del software (modulo *add-on*), appositamente sviluppato per la gestione delle cartelle cliniche di MMG e PLS;
- A2. installazione del modulo *add-on* certificato nell'ambito della procedura di accreditamento, presso gli ambulatori dei medici, già fruitori del software, censiti al 31.12.2010 nel corso dell'assessment meglio definito nel seguito. In relazione a questa attività, le aziende titolari dei software oggetto di certificazione hanno presentato alla stazione appaltante un "piano di distribuzione" presso i MMG e PLS;
- A3. fornitura di un anno di manutenzione correttiva, evolutiva e normativa sul modulo *add-on* certificato e installato;
- A4. fornitura di servizi di formazione a supporto dei tutor del progetto Evo Medir. In relazione a questa attività, le aziende titolari dei software oggetto di certificazione hanno presentato alla stazione appaltante un "piano di formazione" rivolto ai tutor del progetto Evo Medir.

Nel periodo Novembre – Dicembre 2010, per conto dell'Assessorato igiene e sanità e dell'assistenza sociale, la stazione appaltante ha effettuato un'attività di assessment del parco tecnologico di tutti i MMG e PLS del Servizio Sanitario Regionale. Il risultato dell'attività, utile per il dimensionamento del servizio oggetto della gara, è riportato nel capitolo 3.7.

La stazione appaltante ha predisposto un servizio di Help Desk in favore di tutti gli Operatori Sanitari per gli aspetti inerenti l'utilizzo del sistema Fascicolo Sanitario Elettronico (Medir). Il servizio di Help Desk ha l'obiettivo principale di fornire un supporto di 1° livello agli Operatori costituendo per loro un unico punto di riferimento.

Considerato che le richieste di assistenza da parte di un Operatore potranno essere attribuibili a molteplici cause (utilizzo del software di cartella clinica, problematiche relative al PC dell'Operatore, utilizzo del software di base o d'ambiente, connettività, sistema Medir, ecc.), il compito dell'Help Desk è quello di effettuare una prima problem determination che conduca a decidere quale sia la struttura organizzativa che deve farsi carico della richiesta di assistenza. E' evidente che questa scelta potrà spesso ricadere sul servizio di tutoring.

2.2. Le altre iniziative di e-Health in atto a carattere regionale

Per meglio comprendere lo stato d'avanzamento progettuale complessivo in ambito sanitario e la realtà in cui si inquadra l'intervento previsto dalla presente gara d'appalto ed in particolare l'attuazione dei relativi processi di integrazione, è opportuno fare riferimento alle seguenti linee di azione, previste ed in corso di attuazione dalla Regione Sardegna.

SISaR: Il SISaR (Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale) va considerato come un unico sistema composto da servizi, in parte centralizzati ed in parte distribuiti, rivolti ai diversi attori ed organizzazioni sanitarie coinvolte. L'architettura del sistema prevede, infatti, la presenza sia di servizi centrali gestiti direttamente dal Centro Servizi Regionale - CRESSAN¹, sia di servizi collocati presso le aziende sul territorio (prevalentemente a carattere clinico). Il progetto è attualmente in corso di realizzazione e la conclusione è prevista per la fine dell'anno 2011.

Il progetto si pone l'obiettivo di fornire il necessario supporto al complesso processo di innovazione organizzativa del Servizio Sanitario Regionale, riducendo l'elevato grado di disomogeneità delle soluzioni informatiche attualmente in uso presso le Aziende e prevedendone eventualmente la loro evoluzione e sostituzione, completando il sistema con le componenti ancora non informatizzate e garantendo una visione unitaria, per processi e strumenti, del "sistema salute" della Regione Autonoma della Sardegna.

Obiettivo del progetto è anche quello di completare l'automazione dei principali processi sanitari a partire da quanto è stato definito dal Tavolo di Sanità Elettronica ed in corso di realizzazione nell'ambito Medir, oltre che di integrare in un unico sistema tutte le metodologie e gli strumenti per il governo economico del servizio sanitario regionale.

Le componenti fondamentali del nuovo sistema informativo sanitario integrato regionale sono i seguenti sottosistemi:

1. il sistema informativo sanitario direzionale
2. il sistema informativo epidemiologico
3. il sistema informativo sanitario amministrativo (contabilità, personale, acquisti, pianificazione e controllo)
4. il sistema informativo sanitario ospedaliero
5. il sistema informativo sanitario attività assistenziali e di prevenzione (PUA)
6. il sistema informativo gestore risorse – CUP

¹ Delibera 32/4 del 13 luglio 2005 e delibera 34/28 del 2 agosto 2006

7. Il sistema infrastrutturale (apparati HW e SW di base)

Il sistema si appoggia sulla Rete Telematica Regionale (RTR) e sui servizi di rete ed applicativi messi a disposizione dal Centro Servizi Regionale (connettività, interoperabilità e cooperazione applicativa, sicurezza, autenticazione, autorizzazione, accounting).

Anagrafe Assistibili del Sistema Sanitario Regionale (ANAGS): il progetto ha realizzato il sistema informatico per la gestione della Anagrafe Assistibili del Sistema Sanitario Regionale della Regione Sardegna. Alcuni degli obiettivi di questo progetto sono:

- fornire una Anagrafe Assistibili centralizzata collegata, in modalità telematica, con ASL e Comuni;
- mantenere costantemente aggiornata la Anagrafe Assistibili con le variazioni registrate nelle anagrafi comunali ed inviate automaticamente per via telematica al sistema centrale;
- fornire alle ASL della Regione Sardegna gli applicativi software per interfacciare la Anagrafe Assistibili del Sistema Sanitario Regionale con i dati di loro pertinenza;
- Fornire servizi software per l'anonimizzazione dei dati sanitari.

Progetto Tessera Sanitaria/ CNS: Con il Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. n. 82 del 2005 e successive modificazioni e integrazioni) la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) viene indicata come lo strumento principale per l'utilizzo dei servizi pubblici online, perché consente l'identificazione certa ed univoca dell'utente (cosiddetta autenticazione forte). La Giunta Regionale ha ritenuto importante che i cittadini sardi siano dotati di uno strumento di identificazione digitale unico, la CNS, per poter usufruire dei servizi online erogati della Regione, in special modo quelli che riguardano l'aspetto socio-sanitario. Il progetto TS-CNS della Regione Sardegna prevede quindi la confluenza della CNS nella Tessera Sanitaria (TS), in modo da avere un'unica carta con entrambe le funzionalità.

Di particolare importanza è l'utilizzo della CNS in ambito sanitario, poiché permette l'accesso da parte del cittadino alle proprie informazioni sanitarie, semplificando l'esercizio del diritto alla salute in ogni momento del percorso socio-sanitario, abilitando effetti quali l'alleggerimento dell'onere documentale, la personalizzazione delle cure e la riduzione dell'errore umano, e restituisce centralità al cittadino.

3. Oggetto e specifiche dell'appalto

L'oggetto del presente appalto, suddiviso in tre distinti lotti, consiste nella fornitura di un servizio di assistenza e presidio a favore dei medici di medicina generale (MMG) e pediatri di libera scelta (PLS).

Il servizio di supporto sarà svolto da tutor che dovranno essere in grado di fornire ai MMG e PLS informazioni di base sul corretto utilizzo del FSE e sulle sue caratteristiche salienti. In particolare, il servizio richiesto dovrà essere assicurato per i seguenti ambiti:

- Funzionalità dei software di cartella clinica certificati, in relazione alla loro integrazione sul sistema Medir;
- Installazione dei driver del lettore CNS del medico e verifica della funzionalità dello stesso;
- Installazione dei certificati di firma e autenticazione (al momento, per le CNS in possesso dei medici i certificati sono rilasciati da Actalis);
- Installazione e configurazione del software per la gestione della CNS (al momento, per le CNS in possesso dei medici il software è della Oberthur);
- Installazione del software per la produzione e l'invio al sistema Medir del modulo di consenso al trattamento dei dati, indispensabile per l'apertura del FSE del paziente;

- Utilizzo della CNS per l'autenticazione al sistema e l'apposizione della firma digitale sui documenti da inviare al FSE del sistema Medir;
- Attivazione, configurazione e utilizzo della VPN per il collegamento dei medici al sistema Medir;
- Utilizzo della Intranet Operatori Sanitari Medir;
- Segnalazione delle anomalie del funzionamento del software al servizio di assistenza del fornitore del software;
- Interazione con il servizio di Help Desk della stazione appaltante volta al continuo monitoraggio ed eventuale gestione dei ticket aperti fino alla chiusura degli stessi;
- Tracciamento delle attività svolte (con le modalità e gli strumenti che saranno definiti dalla stazione appaltante).

Maggiori specifiche sulle modalità di erogazione del servizio richiesto sono riportate nel paragrafo 3.2.

A fronte del servizio reso, gli aggiudicatari dei 3 lotti nei quali la presente procedura si compone, avranno diritto alla corresponsione di un canone mensile.

Con riferimento a ciascun lotto, si specifica che il servizio avrà inizio con la formazione erogata dai "tutor Sardegna IT" a seguito di formale convocazione da parte della stazione appaltante e meglio dettagliata nel paragrafo 3.2, e l'aggiudicatario avrà dunque diritto alla corresponsione del canone mensile unicamente a partire dalla data indicata nella convocazione stessa e per tutte le mensilità durante le quali il servizio sarà reso.

Con riferimento a ciascun lotto, si specifica che i tutor, il coordinatore di progetto e l'azienda offerente nel suo complesso non dovranno avere alcun rapporto commerciale e/o di lavoro con le aziende produttrici di software di cartella clinica, alla data di presentazione dell'offerta. In caso di verifica di tali rapporti, la stazione appaltante procederà all'esclusione dalla gara ancora in corso o alla revoca di eventuale aggiudicazione o al recesso dal contratto per gravi motivi.

3.1. Lotti di fornitura

Nell'ambito del contesto progettuale sopra descritto, l'appalto si caratterizza per la fornitura di un servizio di presidio e supporto tecnico per i MMG e PLS di tutte le 8 Aziende Sanitarie Locali della RAS. Per effetto della contemporaneità del servizio e per consentire la rapida copertura del servizio in tutta la Regione Sardegna, l'appalto è composto di 3 lotti secondo la seguente suddivisione geografica.

Lotto	ASL
1 - Area Settentrionale	1 Sassari
	2 Olbia
2 - Area Centrale	3 Nuoro
	4 Lanusei
	5 Oristano
	6 Sanluri
3 - Area Meridionale	7 Carbonia
	8 Cagliari

- Lotto 1 – Area Settentrionale

L'area include le Aziende Sanitarie Locali 1 di Sassari e 2 di Olbia.

Il numero di medici facenti parte del lotto 1 sono:

ASL	MMG	PLS	TOT medici
1 Sassari	311	54	365

2 Olbia	120	26	146
---------	-----	----	-----

Il numero di ambulatori facenti parte del lotto 1 sono:

ASL	Ambulatori MMG	Ambulatori PLS	TOT Ambulatori
1 Sassari	330	56	386
2 Olbia	123	27	150

- Lotto 2 – Area Centrale

L'area include le Aziende Sanitarie Locali 3 di Nuoro, 4 di Lanusei, 5 di Oristano, 6 di Sanluri.

Il numero di medici facenti parte del lotto 2 sono:

ASL	MMG	PLS	TOT medici
3 Nuoro	120	27	147
4 Lanusei	44	4	48
5 Oristano	150	19	169
6 Sanluri	87	16	103

Il numero di ambulatori facenti parte del lotto 2 sono:

ASL	Ambulatori MMG	Ambulatori PLS	TOT Ambulatori
3 Nuoro	129	30	159
4 Lanusei	49	5	54
5 Oristano	165	20	185
6 Sanluri	105	16	121

- Lotto 3 – Area Meridionale

L'area include le Aziende Sanitarie Locali 7 di Carbonia e 8 di Cagliari.

Il numero di medici facenti parte del lotto 3 sono:

ASL	MMG	PLS	TOT medici
7 Carbonia	129	18	147
8 Cagliari	443	79	522

Il numero di ambulatori facenti parte del lotto 3 sono:

ASL	Ambulatori MMG	Ambulatori PLS	TOT Ambulatori
7 Carbonia	136	21	157
8 Cagliari	465	83	548



I dati forniti relativi ai 3 lotti si basano su un censimento condotto dalla stazione appaltante alla data del 31.12.2010, pertanto, potranno subire lievi variazioni al momento non prevedibili, e sono dunque indicativi della quantità e della distribuzione dei medici ai quali fornire il servizio di tutoraggio.

3.2. Modalità di erogazione del servizio

Il servizio consiste nel fornire supporto e assistenza telefonica e a domicilio, presso l'ambulatorio medico ai MMG e PLS del territorio di riferimento del singolo lotto.

Il servizio dovrà essere erogato in modo tale che ciascun MMG e PLS incluso nel lotto sia supportato a partire dall'installazione del software di cartella clinica elettronica integrato con Medir presso la postazione di lavoro del medico stesso.

Nel paragrafo 3.6 sono fornite dettagliate informazioni sui tempi previsti per le installazioni dei software di cartella clinica integrati presso tutti i medici sardi.

I tutor saranno coordinati e coadiuvati dai tutor di Sardegna IT (d'ora in poi chiamati "tutor Sardegna IT") che, inoltre, ne cureranno anche la formazione iniziale, come specificato meglio più avanti.

Per ogni lotto ci saranno dei "tutor Sardegna IT" di riferimento ai quali i tutor degli aggiudicatari si potranno rivolgere per la definizione della programmazione e delle attività.

Nel servizio fornito dalle aziende aggiudicatrici dovrà, inoltre, essere compresa la figura di un coordinatore di progetto che interagisca con Sardegna IT per questioni di carattere organizzativo e amministrativo come la raccolta e l'invio della reportistica settimanale sulle attività, la rendicontazione contabile bimestrale e ogni altra questione inerente gli aspetti della gestione del servizio reso nel suo complesso.

Il coordinatore di progetto dell'azienda aggiudicataria si occuperà, pertanto, di fungere da interfaccia tra i tutor e i "tutor Sardegna IT", occupandosi di recepire le indicazioni di questi ultimi sugli aspetti organizzativi del servizio e le informazioni sulle necessità specifiche dei medici.

Per l'erogazione del servizio, i tutor dovranno effettuare formazione adeguata tramite frequenza a corsi frontali, e/o corsi on line e/o studio di manualistica in modo da poter fornire il supporto ai medici per ognuno dei software di cartella clinica in uso ai MMG e PLS della RAS. La tabella 2 del paragrafo 3.7 riporta la tipologia di software in uso presso i MMG e PLS ricompresi in ciascun lotto. La formazione verso i tutor sarà erogata dai produttori dei software di cartella clinica per quanto concerne, in generale, le funzionalità principali del software e, in particolare, la loro integrazione sul sistema Medir. Si specifica, al riguardo, che questo tipo di formazione non è da considerarsi preliminare all'avvio delle attività di tutoraggio, pertanto, potrà essere erogata anche durante lo svolgimento del servizio.

Per quanto riguarda, invece, la formazione dei tutor sulle attività da svolgere e le modalità da seguire per la loro attuazione, essa sarà erogata dai "tutor Sardegna IT" che fungeranno anche da coordinatori delle attività stesse. Ai tutor sarà fornita tutta la documentazione tecnica necessaria per la conoscenza del sistema Medir, del suo funzionamento e del funzionamento degli applicativi e dei sistemi ad esso collegati. Si specifica che questo tipo di formazione è da considerarsi un'attività propedeutica e pertanto sarà erogata agli aggiudicatari prima dell'avvio del servizio verso i medici.

Di seguito si riepilogano le attività che i tutor sono chiamati a svolgere, si specifica che quest'elenco è indicativo e non esaustivo, dovendosi adattare alle esigenze che emergeranno in relazione al servizio durante l'esecuzione dello stesso:

- Fornire supporto per le attività di installazione e configurazione dei software applicativi necessari per l'utilizzo del sistema Medir (software per la gestione delle cartelle cliniche, applicativo per la registrazione del consenso al trattamento dei dati personali, applicativo per l'accesso alla VPN, software per l'utilizzo dei certificati di autenticazione e firma della CNS).
- Verifica della corretta funzionalità degli applicativi utilizzati dal medico e interagenti con il sistema Medir.
- Supporto e formazione del medico per l'attività sul FSE (es. interrogazione del FSE, invio e recupero documenti, etc.).
- Supporto al medico per eventuali problematiche inerenti i software, con indicazione del canale corretto da seguire per segnalare/risolvere la problematica stessa.

- Supporto al medico per eventuali problematiche inerenti la connettività, con indicazione del canale corretto da seguire per segnalare/risolvere la problematica stessa.
- Supporto su attività di autenticazione e firma di documenti mediante l'utilizzo della CNS.
- Tracciamento dell'attività svolta mediante apposito verbale di intervento controfirmato dal medico.

Si riportano, inoltre, le attività inerenti il supporto a distanza e la gestione organizzativa del servizio:

- Contatto con i medici per la verifica delle attività e il rilevamento di eventuali problematiche, sia su segnalazione e richiesta del medico, che periodicamente secondo un calendario definito insieme ai "tutor Sardegna IT" e comunque nel rispetto degli SLA definiti in seguito.
- Monitoraggio dello stato di avanzamento dei ticket e verifica della chiusura degli stessi.
- Supporto e collaborazione con i diversi centri di assistenza attivi sul sistema a seconda delle esigenze del servizio.
- Tracciamento delle attività di contatto e di supporto (secondo modalità concordate con i "tutor Sardegna IT").
- Redazione di reportistica settimanale sulle attività svolte.

Sarà compito del coordinatore di progetto dell'Azienda aggiudicataria programmare l'attività di tutoraggio, fatta salva la possibilità di intervenire in emergenza e/o su esplicita richiesta del medico. Eventuali interventi in emergenza dovranno comunque essere valutati con i coordinatori di Sardegna IT, secondo un protocollo concordato preventivamente.

La tipologia dell'attività da svolgere necessita di interattività tra i tutor e i "tutor Sardegna IT".

I "tutor Sardegna IT" saranno a disposizione dei tutor delle aggiudicatriche per eventuali chiarimenti, sia di natura tecnica che organizzativa, relativi all'erogazione del servizio. Sarà quindi fondamentale instaurare una collaborazione continua tra queste figure al fine di programmare al meglio tutte le attività garantendo l'efficacia degli interventi.

Stante che i "tutor Sardegna IT" hanno sede a Cagliari, il coordinamento delle attività avverrà utilizzando gli strumenti di comunicazione quali telefono, e-mail, fax, nonché attraverso incontri periodici (con cadenza presumibilmente mensile) presso la sede di Sardegna IT a Cagliari.

Il servizio offerto dai tutor dovrà garantire continuità e flessibilità. Gli orari nei quali il servizio sarà reso, dipenderanno dalla disponibilità dei medici presso i cui ambulatori i tutor saranno chiamati a prestare il necessario supporto. Il servizio dovrà essere comunque garantito nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e dovrà essere funzionale ai servizi programmati e agli appuntamenti fissati, di volta in volta, con i medici.

Per la formulazione della propria offerta il concorrente dovrà tenere conto delle informazioni fornite in questo documento.

L'azienda potrà definire autonomamente il numero di tutor da mettere a disposizione pianificando il loro eventuale inserimento graduale e tenendo in debita considerazione il fatto che garantire ai medici sempre gli stessi riferimenti (evitando quanto più possibile il turnover pianificato dei tutor) comporta una maggiore efficacia del servizio richiesto.

A titolo puramente indicativo e non vincolante, si prevede che nel momento in cui tutti i medici saranno dotati di software certificati, il servizio di tutoraggio potrà essere reso attraverso un numero di tutor per ciascun lotto pari a 6 per i Lotti 1 e 2 e 8 per il Lotto 3.

L'azienda è comunque libera di definire il numero di tutor da impiegare per garantire il servizio nel rispetto degli SLA definiti nel seguito.

E' diritto della stazione appaltante, laddove rilevi che il servizio fornito non rispetta gli SLA minimi prefissati, richiedere nel corso delle verifiche periodiche (cfr. art. 18 del disciplinare di gara) una piena aderenza agli SLA richiesti e/o offerti in sede di offerta tecnica, eventualmente anche attraverso un'integrazione al numero di tutor impiegati.

E' esplicitamente richiesto che, per lo svolgimento del servizio, ciascun tutor sia dotato di cellulare, auto, computer portatile, modem per il collegamento ad internet da postazioni fisse e mobili.

3.3. Requisiti del tutor

Il tutor dell'azienda aggiudicataria, per ciascuno dei tre lotti, dovrà possedere le seguenti conoscenze ed esperienze di base:

- Buona conoscenza dei principali sistemi operativi quali Windows XP, Windows Vista, Windows 7. E' gradita la conoscenza di base su sistemi operativi precedenti in ambiente Windows.
- Conoscenza di base sulla connettività PC-Internet in presenza di connessioni ADSL e UMTS.
- Conoscenza del funzionamento delle VPN;
- Conoscenza del funzionamento delle CNS;
- Comprovata esperienza in campo ICT di almeno 3 anni;
- Comprovata esperienza in attività di supporto agli utenti di almeno 2 anni specificando se telefonica e/o in loco.
- Riconosciute capacità relazionali intese come cortesia, disponibilità e professionalità verso gli utenti.
- Forte propensione alla risoluzione dei problemi.

Sarà valutata, quale eventuale elemento migliorativo, la comprovata esperienza dei componenti del team e del coordinatore di progetto nell'assistenza erogata ad operatori sanitari su sistemi informativi sanitari a carattere regionale.

Si specifica che il servizio dovrà essere reso da tutor i quali possiedono singolarmente al minimo tutte le caratteristiche sopra riportate e che verranno descritte in sede di offerta tecnica.

3.4. Requisiti del coordinatore di progetto

Il coordinatore di progetto delle aggiudicatarie dovrà possedere le seguenti conoscenze ed esperienze di base:

- Diploma di laurea;
- Esperienza maturata nella conduzione di progetti complessi di almeno 3 anni;
- Ottima conoscenza dei principali sistemi operativi quali Windows XP, Windows Vista, Windows 7;
- Comprovata esperienza in campo ICT di almeno 5 anni;
- Forte propensione al problem solving.

3.5. Livelli di servizio minimi richiesti

Di seguito sono riportati i livelli di servizio minimi (SLA) che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario:

- Numero minimo di visite presso ciascun medico: 1 ogni 15 giorni solari;
- Tempo massimo di recall per ogni richiesta di supporto da parte del medico: 1 giorno lavorativo;
- Numero di giorni massimo entro il quale effettuare la visita su chiamata presso l'ambulatorio del medico: 3 giorni lavorativi, compatibilmente con la disponibilità del medico stesso.

3.6. Calendario previsto delle installazioni

Come già detto, il servizio deve essere fornito in funzione del fatto che ogni medico dovrà essere supportato a partire dall'installazione del software di cartella clinica elettronica integrato con Medir presso la postazione di lavoro del medico stesso.

Di seguito è fornita un'ipotesi sulla calendarizzazione delle installazioni del software di cartella clinica elettronica integrato con Medir presso la postazione di lavoro del medico. Tale ipotesi potrà, tuttavia, essere confermata o modificata dall'effettivo evolversi delle attività di installazione (volgendo con maggiore probabilità verso un rallentamento delle installazioni, piuttosto che verso un'accelerazione).

Il concorrente potrà dimensionare il servizio basando la propria offerta sul prospetto sotto riportato.

Prima dell'avvio del servizio, Sardegna IT comunicherà agli aggiudicatari l'elenco dei medici presso i quali sono previste le installazioni del software e avrà cura di comunicare con un congruo preavviso eventuali modifiche sostanziali alla pianificazione qui indicata, per consentire alle aziende di adeguare il proprio effort in funzione delle modificate esigenze e poter garantire gli SLA prefissati per l'erogazione del servizio.

Lotto	N. di licenze da installare	dic-11	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12
1	ASL1	78	224	56	12	5	5	5
	ASL2				54	92	4	13
2	ASL3			1	96	50	24	
	ASL4				70	7		
	ASL5				4	199	12	10
	ASL6	27	30	46	1			
3	ASL7				8	55	71	5
	ASL8		14	369	143	45		

Le installazioni che, secondo il suddetto calendario, saranno realizzate prima dell'avvio del servizio di tutoraggio saranno supportate dai "tutor Sardegna IT".

3.7. Dati utili per il dimensionamento del servizio

Di seguito sono riportati i dati utili per il dimensionamento del servizio, con indicazione delle informazioni salienti di ciascuna ASL e dei lotti di pertinenza. I dati sono ricavati dall'assessment svolto a fine 2010, essi sono pertanto suscettibili di modifiche dovute al naturale evolversi degli eventi da quella data ad oggi.

LOTTO	ASL	Totale Medici	% Medici in possesso di PC	% PC dotati di collegamento Internet
1	ASL1	365	94,25%	83,73%
	ASL2	146	97,26%	77,98%
2	ASL3	147	93,88%	82,39%
	ASL4	48	100,00%	95,89%
	ASL5	169	97,04%	77,92%
	ASL6	103	99,03%	85,05%
3	ASL7	147	93,20%	67,07%
	ASL8	522	97,13%	73,00%
	TOT	1.647	96,05%	77,91%

Tabella 1 – Grado di informatizzazione dei MMG e PLS

La tabella seguente riporta i dati relativi alla distribuzione dei vari software per la gestione delle cartelle cliniche nelle ASL e nei rispettivi lotti. Si specifica che i dati, anch'essi estratti dall'assessment di fine 2010, sono riferiti alle postazioni di lavoro.

	PROFIM 2000	INFANTIA 2000	VENERE	PHRONESIS	PERSEO	MILLEWIN	BRACCO	FPF	JUNIOR BIT	TC MEDNET	MEDICO 2000	FAITHK	ALTRI
ASL1	178	51	10		30	38	26	5		15	1	1	13
ASL2	54	22			16	9	17		7	37	1		1
ASL3	46	11	5		38	21	27	9	14	1	1	3	1
ASL4	65				2				5				
ASL5	109	12			62	4	10	12	16				6
ASL6	15	12	3		22	5	4	38	4		1		
ASL7	30	6			25	42	5	10	13		8		
ASL8	159	44	1	30	134	74	51	42	32		30	4	7

Tabella 2 – Software in uso presso i MMG e i PLS