

CAPITOLATO TECNICO

PIATTAFORMA APPLICATIVA SANITARIA AST DI ASCOLI PICENO

Progetti :“ Integra” -“Cure Primarie”- “Legame Covalente”

CAPITOLATO TECNICO

1	CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLA AST AP	3
1.1	COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE	4
1.2	SISTEMI E SERVIZI ATTIVI	5
1.2.1	SERVER PRODUZIONE	5
1.2.2	SERVER TEST	5
1.2.3	SERVER INTEROPERABILITA'	5
2	PERIMETRO FUNZIONALE	6
3	DIMENSIONAMENTO APPLICATIVO	7
4	RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA	7
4.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA	8
4.2	SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA	8
4.3	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA	8
4.4	SERVIZIO DI ASSISTENZA MOBILE	9
4.5	SERVIZIO DI STAMPA ETICHETTE E BRACCIALETTI - NBSMyService	9
4.6	SERVIZI PROFESSIONALI ED EVOLUTIVI A CONSUMO	10
4.7	SERVIZIO PIANO DI EMERGENZA CCE	10

1 CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATICO DELLA AST AP

La piattaforma applicativa denominata nel tempo "*Progetto Integra*", "*Il Legame Covalente*" e "*Cureprimarie*" in uso presso AST AP è frutto di un processo di graduale ricomposizione dei percorsi di accesso, diagnosi e 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 Azienda Sanitaria di Ascoli Piceno 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 mette in comunicazione i professionisti sanitari del territorio e dell'ospedale con l'obiettivo di condividere in tempo reale le informazioni sanitarie ai fini della "**Presa in carico**" e della "**Continuità assistenziale**" del Cittadino e ricostruendo il "**Dossier Sanitario del Cittadino dell'Azienda Sanitaria di Ascoli Piceno**".

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 sanitario**. 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 tra coloro che assistono il cittadino per 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'AST AP
- Integrazioni con i sistemi regionali esterni (Arca, CUP Regionale, autenticazione Cohesion, SAR, SAC)
- Integrazioni con i sistemi dipartimentali di AST AP (LIS, RIS/PACS, ANATOMIA PATOLOGICA, etc.)
- Integrazione con il sistema di accoglienza centrale del Ministero delle Finanze e dell'INPS

Le funzioni applicative sono progettate per operare nativamente per un utilizzo condiviso delle informazioni e dei dati necessari ad alimentare i *Processi di Cura* del Cittadino che dispone di accesso tramite SPID al "**Portale del Cittadino**" per consultare il proprio dossier Sanitario, se costituito, e partecipare attivamente ai processi di cura consultando in tempo reale l'evoluzione dei percorsi attivati. Le interoperabilità attive sono presenti per lo scambio informativo con sistemi dipartimentali esterni, regionali e nazionali.

Del suddetto software applicativo oggetto dei servizi richiesti quali modificare e mantenere tutti i programmi e DBMS, l'Azienda Sanitaria Territoriale di Ascoli Piceno dispone unicamente dei diritti all'uso e non è proprietaria dei codici sorgenti.

1.1 COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE

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

Installazione	Area funzionale	Applicativo	Fornitore
AST AP	Laboratorio Analisi	Alchymia	SCS Computers
AST AP	RIS	RIS	EXPRIVIA
AST AP	Refertazione Elettrocardiogrammi	Mortara	MORTARA
AST AP	Centro Unico Prenotazione	Cup-REGIONALE	INSIEL MERCATO
AST AP	Anagrafe assistiti ARCA	ARCA	Data Processing
AST AP	Aggiornamento prontuario Farmaci	FARMADATI	FARMADATI
AST AP	Certificato di malattia (INPS)	SOGEI	INPS
AST AP	Anatomia patologica	MyKey	Menarini
AST AP	SAR- ricetta dematerializzata regione Marche	SAR MARCHE	NBS
AST AP	SAC- ricetta dematerializzata	SOGEI	NBS
AST AP	Autenticazione Cohesion	Cohesion	Regione Marche
AST AP	Grouper	3M	3M
AST AP	PACS	Synapse	Fuji

1.2 SISTEMI E SERVIZI ATTIVI

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

1.2.1 SERVER PRODUZIONE

Server	Descrizione
Database1	Database primario
Database2	Database standby
Av501	Web server (frontend ed application server 1) ad accesso pubblico
Av502	Web server (frontend) accesso intranet
Av503	Application server 2
Av504	Application server 3
Av505	Application server 4
Av506	Application server 5
Av507	Web Report
AV5_emergenza	Application server di emergenza
AV5_repository	Server Repository contenuti multimediali

1.2.2 SERVER TEST

Server	Descrizione
Database3	Database sistema di test
Av507	Web server test 1
Av5_middlewreT	Middleware HL7 integrazioni, Database integrazioni
Av5_repository	Server Repository contenuti multimediali

1.2.3 SERVER INTEROPERABILITA'

Server	Descrizione
Av50_middlewre	Middleware HL7 integrazioni, Database integrazioni
Av508	Web Server servizi di integrazione SOAP

2 PERIMETRO FUNZIONALE

Il sistema ha il seguente perimetro funzionale per il quale è possibile richiedere il dettaglio di ciascun modulo.

AREA TRASVERALE

- dossier sanitario del cittadino
- gestione privacy
- gestione audit log
- CDR (clinical data repository)
- Anagrafica MPI
- Flussi informativi
- DWH clinico
- Configuratore applicativo
- Cruscotto direzionale
- Piano di Emergenza
- Percorso Riabilitazione (ospedale-territorio)
- Telemedicina- teleconsulto (ospedale-territorio)
- Direzione sanitaria

AREA OSPEDALIERA

- ADT
- Cartella clinica elettronica
- Pronto soccorso
- Governo liste di attesa
- Gestione Ambulatori
- Percorso Chirurgico
- Percorso Anestesiologico

AREA TERRITORIO

- Portale del Cittadino
- Gestione distretto
- Punto unico di accesso (PUA) e UVI
- Cure Domiciliari
- Hospice
- gestione graduatorie e liste di attesa per inserimento in struttura
- Gestione ambulatori di visita
- Gestione ambulatori strumentali
- Gestione ambulatori di presa in carico
- Gestione presa in carico -percorsi di urgenza
- Gestione presa in carico -prescrivi e prenota
- Gestione portale MMG/PLS
- Continuità assistenziale (ex guardia Medica- allegato M)
- Gestione sorveglianza covid
- Gestione Ambulatorio Dialisi

AREA MOBILE

- Smart4Hospital
- Smart4Care
- Smart4Med
- Smart4Manager
- Smart4You
- Smart PS

3 DIMENSIONAMENTO APPLICATIVO

Di seguito si riportano alcuni elementi dimensionali del sistema:

- 2000 professionisti sanitari con account attivo
- 25.000 cittadini con accesso al sistema
- 600.000 dossier
- 1 miliardo e 260 milioni di record database
- 190.000 dossier consultati dai professionisti
- Oltre 400 utenti concorrenti
- 117 profili utente configurabili

4 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 la fornitura dei seguenti servizi.

MANUTENZIONI relative agli applicativi in uso (CANONE ANNUO)

- manutenzione correttiva;
- manutenzione adeguativa.

SERVIZI DI ASSISTENZA APPLICATIVA E SPECIALISTICA (CANONE ANNUO)

- 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 DI ASSISTENZA MOBILE (CANONE ANNUO)

- Manutenzione correttiva dei sistemi mobile in uso
- Manutenzione adeguativa dei sistemi mobile in uso

SERVIZIO DI ASSISTENZA STAMPA ETICHETTE E BRACCIALETTI – NBSMyService (CANONE ANNUO)

- Servizio di stampa manutenzione e assistenza per browser ultima generazione

SERVIZI PROFESSIONALI ED EVOLUTIVI (A CONSUMO)

- Assistenza specialistica di integrazione, interoperabilità e sviluppi evolutivi, formazione

SERVIZIO PIANO DI EMERGENZA CCE (CANONE ANNUO)

- Diritto all'uso per la durata del contratto della soluzione automatica di generazione delle cartelle CCE
- Manutenzione correttiva ed assistenza della soluzione

I servizi compresi nella presente fornitura dovranno pienamente rispondere ai requisiti previsti dal Regolamento europeo per la protezione dei dati, Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003, novellato dal D.Lgs. 101/2018

Nel seguito sono descritte le caratteristiche dei servizi richiesti:

4.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA

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.

La **manutenzione adeguativa** è volta ad adeguare il prodotto/programma che investa problematiche di carattere generale (leggi, normative a livello nazionale e regionale, adeguamento al GDPR ed ai necessari livelli di sicurezza indicati da AGID) 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.

4.2 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;
- azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento;

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 18.00 ad esclusione dei giorni festivi e prefestivi.

Negli orari al di fuori del servizio, deve essere comunque garantita la reperibilità di un addetto H24 7 giorni su 7, in modo da poter segnalare situazioni critiche e bloccanti per la struttura aziendale. Il Fornitore si impegna a garantire l'intervento immediato da remoto in caso di failure del sistema, e qualora necessario un intervento in loco.

4.3 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 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.

In particolare, il fornitore dovrà effettuare in modo continuativo tutte le attività necessarie per verificare che le prestazioni del sistema siano sufficienti ad assicurare un servizio efficiente e disponibile h24x7 (eventualmente agendo sulla configurazione a livello infrastrutturale e/o di DB), che i processi sottostanti il sistema e tutte le interfacce applicative da esso esposte siano sempre attivi e funzionanti. Dovrà inoltre garantire che i backup e le procedure per garantire la sicurezza ed integrità del sistema e della base dati siano svolte correttamente ed in generale effettuare in modo proattivo tutte le attività di monitoraggio, aggiornamento e configurazione di tutto lo stack tecnologico del sistema (dal sistema operativo, al DB fino ad arrivare alla ottimizzazione del software applicativo) necessarie al corretto funzionamento del sistema evitando degrado delle prestazioni e fermi del sistema.

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.

Negli orari al di fuori del servizio, deve essere comunque garantita la reperibilità di un addetto H24 7 giorni su 7, in modo da poter segnalare situazioni particolarmente critiche e bloccanti per la struttura aziendale. Il Fornitore si impegna a garantire l'intervento immediato da remoto in caso di failure del sistema, e qualora necessario un intervento in loco.

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 per l'adeguamento ai livelli di sicurezza indicati da AGID

4.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA MOBILE

Il servizio prevede manutenzione correttiva e adeguativa, assistenza applicativa e sistemistica per le soluzioni MOBILE (APP):

- Smart4Hospital
- Smart4Care
- Smart4Med
- Smart4Manager
- Smart4You

Il servizio include le attività di gestione e deploy delle APP sugli store Android (Play Store) e iOS (APP Store) nonché la gestione dei certificati di distruzione e le richieste di assistenza raccolte tramite i canali messi a disposizione dagli stessi store.

4.5 SERVIZIO DI STAMPA ETICHETTE E BRACCIALETTI - NBSMyService

Il servizio NBSMyService, già attivo, è in grado di eseguire la stampa via web su varie tipologie di stampanti utilizzate dalla AST AP. La soluzione deve essere compatibile con i sistemi operativi Windows, MAC OSX e Linux e garantire l'interfacciamento tra i dispositivi ed i più diffusi browser in commercio come EDGE, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari.

Il servizio deve prevedere

- il diritto all'utilizzo della soluzione per la durata del contratto
- attività di configurazione dei format di stampa
- manutenzione correttiva, assistenza applicativa e sistemistica

4.6 SERVIZI PROFESSIONALI ED EVOLUTIVI A CONSUMO

Il servizio deve comprendere le attività su richiesta del Committente per rispondere alle esigenze di modifica dei processi, nuove gestioni e migrazioni dati.

Possono essere richieste nuove configurazione ed attivazione di moduli a catalogo resi disponibili dal fornitore oppure intervento di professionisti per le diverse attività di cui si necessita (formazione, sviluppi applicativi, interoperabilità, attività sistemistica, migrazioni dati etc..).

Gli interventi richiesti andranno opportunamente quantificati in termine di giornate/uomo e validati, tramite accettazione del preventivo da parte del DEC, prima di procedere all'effettiva implementazione. Per il computo totale delle giornate fa fede il valore di giornate/uomo stimate e validate dal DEC, tramite apposita modulistica da concordare.

Qualora si superino le giornate/uomo previste, si provvederà alla stipula di contratti al di fuori del perimetro economico della presente fornitura, da liquidarsi separatamente.

Tutte le evoluzioni dovranno pienamente rispondere ai requisiti previsti dal Regolamento europeo per la protezione dei dati, Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003, novellato dal D.Lgs. 101/2018

4.7 SERVIZIO PIANO DI EMERGENZA CCE

Il servizio già installato deve prevedere:

- il diritto all'utilizzo della soluzione per la durata del contratto,
- supporto alla attività di configurazione, spostamento e riconfigurazione delle postazioni presso le quali sono conservate le CCE
- aggiornamento costante dei servizi di generazione CCE
- controllo del corretto funzionamento dopo ogni aggiornamento
- manutenzione correttiva
- assistenza applicativa
- assistenza sistemistica
- manutenzione migliorativa della soluzione ed aggiornamento dei manuali tecnici