

**CAPITOLATO DI GARA
PER LA REALIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL CUP**

CAPITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

1. PREMESSE E FINALITÀ DEL PROGETTO C.U.P. AZIENDALE

L'AOOR- Palermo intende realizzare un C.U.P. AZIENDALE che integri l'offerta di prestazioni ambulatoriali in area provinciale e regionale e l'inserimento anche dell'attività libero-professionale intramoenia, integrandosi potenzialmente con i sistemi di prenotazione di tutte le strutture ospedaliere dell'area provinciale.

Il C.U.P. aziendale dovrà rispondere alle seguenti necessità fondamentali:

- **massima trasparenza e circolarità della prenotazione di prestazioni sanitarie**, possibilità di accedere da qualsiasi punto di prenotazione all'intera offerta sanitaria delle prestazioni della struttura sanitaria coinvolta;
- **concedere all'utente la libertà di scelta** attraverso la più conveniente combinazione tra luogo (o medico), data (in base alla priorità clinica prevista e prescritta) e orario di erogazione della prestazione;
- **favorire la capillarizzazione ed il massimo decentramento dei luoghi di accesso** al sistema ampliando e unificando la rete di punti di accesso fino a giungere nelle farmacie, presso gli studi di medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta ed in prospettiva nelle civili abitazioni degli utenti.

Il C.U.P. AZIENDALE dovrà garantire genericamente i seguenti servizi:

- prenotazione ed accettazione amministrativa delle prestazioni sanitarie
- gestione dello "erogato" tramite sistemi di registrazione del soggetto erogatore
- *reporting* in linea con la normativa regionale e nazionale
- produzione e validazione dei flussi regionali e nazionali in linea con la normativa
- gestione completa della ricetta dematerializzata
- *manegement* continuo dei sistemi complessi di prenotazione
- *management* di modelli organizzativi ambulatoriali (RAO e PAC)
- strumenti operativi per il contenimento delle liste d'attesa
- tracciabilità delle ricette del SSN e reporting specifico

Pertanto il sistema dovrà comprendere l'accesso al servizio di cui trattasi tramite sportelli collocati presso i presidi ambulatoriali ed ospedalieri dell'Azienda e l'utilizzo del C.U.P. per la prenotazione delle seguenti tipologie di attività:

- prestazioni erogate in regime di SSN;
- prestazioni erogate in regime di attività libero-professionale intramoenia;
- prestazioni svolte per utenti paganti in regime di EXTRA-LEA;

- prestazioni erogate a particolari tipologie di utenti sulla base di convenzioni;
- specifiche con imprese e/o assicurazioni o istituti di mutualità integrativa.

La realizzazione del C.U.P. AZIENDALE dovrà essere comprensivo di un servizio di accesso multicanale con relative postazioni di lavoro e le infrastrutture di rete relative necessarie al suo buono e corretto funzionamento:

- la messa a disposizione di postazioni di lavoro complete (unità centrale, Video, Sistemi operativi, stampante, etc.) per gli operatori dei punti prenotazione;
- la realizzazione di tutte le infrastrutture di rete necessarie a rendere disponibili le applicazioni fornite in tutti i punti di utilizzo all'interno della Azienda;
- la possibilità di attivazione della prenotazione nelle farmacie, e presso gli studi di Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta;
- la possibilità di prenotazione *on line*.

2. **SINTESI DELLE FUNZIONI** - IL C.U.P. AZIENDALE, nel suo complesso, dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- Prenotazione (multicanale), accettazione (multicanale) e rendicontazione (versus ASP, AO, Assessorato e Ministero) delle prestazioni ambulatoriali per esterni erogate dall'A.O.O.R.-Palermo; sia in regime di SSN sia di libera professione intramuraria, sia sulla base di altre forme di accesso;
- disdetta ed eventuale riprenotazione di appuntamenti precedentemente fissati;
- back-office (attività di recall; ricollocamento; management delle agende di prenotazione; validazione e strutturazione flussi ministeriali e assessoriali).
- Relativamente al pagamento delle prestazioni dovrà essere consentito dal software applicativo di effettuare il pagamento ticket (corrispettivo delle prestazioni in oggetto) tramite gli sportelli dedicati alla prenotazione ma dovrà, altresì, essere predisposto per il pagamento secondo le seguenti modalità:
 - o macchine automatiche per il pagamento
 - o sportelli presso le banche e gli uffici postali
 - o lottomatica
 - o online

Le funzionalità del CUP dovranno inoltre essere predisposte alle funzioni di accettazione, rendicontazione delle prestazioni effettivamente erogate, riscontro di quanto effettivamente pagato dall'utenza e predisposizione dei dati necessari alla compensazione della mobilità sanitaria.

3. **MODELLO ORGANIZZATIVO** - Il modello organizzativo richiesto alle imprese partecipanti deve consentire la realizzazione di un servizio di prenotazione in grado di raggiungere gli obiettivi sopra riportati e si basa sui seguenti presupposti:

Costituzione di un C.U.P. AZIENDALE così costituito:

1. tutte le postazioni di lavoro relative alle attività generalmente intese e appartenenti al C.U.P. attualmente presenti presso l'Azienda, dovranno operare all'interno del C.U.P. AZIENDALE oggetto del presente Capitolato di gara;
2. Sarà cura dell'offerente, mediante sopralluogo, verificare lo stato delle infrastrutture delle reti presenti interessate al C.U.P. AZIENDALE, ed eventualmente procedere agli adeguamenti necessari;
3. Il C.U.P. AZIENDALE dell'aggiudicatario opera in modo integrato e fornisce per tutta la durata del contratto, tutti i servizi tecnici e funzionali oggetto del presente capitolato in conformità alla normativa e sotto il monitoraggio ed il governo strategico della committenza.

PERSONALE DA IMPEGARE NEL SERVIZIO - Per un corretto funzionamento del C.U.P. AZIENDALE l'Impresa aggiudicataria si obbliga a presentare in sede di documentazione tecnica progettuale una griglia organizzativa che soddisfi le caratteristiche della tabella sotto riportata (servizio di prenotazione telefonica):

giorni	Orario	Ore settimana
Dal lunedì al venerdì	9-13	600
Dal lunedì al venerdì	13-17	300
Sabato	9-13	100
TOTALE	***	1000

2. **UTILIZZO DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL SERVIZIO** (sportelli presso la struttura sanitaria, interfacciamento con medici/servizi erogatori, gestione dei piani di lavoro giornalieri, etc.) composto dal personale dell'Impresa aggiudicataria in collaborazione con il personale dipendente delle Aziende sanitarie opportunamente formati.

3. **RAPIDA ESTENSIONE E DIFFERENZIAZIONE DEI "PUNTI" DI ACCESSO** al servizio sanitario, con la partecipazione ed il coinvolgimento delle farmacie, dei medici ed eventualmente di altri centri di aggregazione sul territorio.

4. **IL C.U.P. AZIENDALE: RUOLO E FUNZIONI** - Il C.U.P. AZIENDALE dovrà provvedere alle attività connesse e correlate a quanto segue:

- occuparsi della manutenzione dell'infrastruttura tecnologica del C.U.P. AZIENDALE;
- gestire del Server, comprensiva della manutenzione fisica e logica;
- gestire il DATABASE per mantenere la coerenza e persistenza di tutti i criteri di sicurezza;
- effettuare BACKUP automatico e periodico dei dati su supporto esterno;
- sviluppare il software proposto per tutti gli aggiornamenti di usabilità e di nuove funzioni richieste dalla normativa regionale e nazionale;

- sviluppare integrazioni tra il software proposto e software aziendali e di terze parti per tutta la durata del contatto;
- occuparsi della formazione continua del personale dell'ente (100 ore/anno);
- help-desk di ore otto dal lunedì al venerdì e di ore cinque il sabato;
- eseguire procedure di ricollocamento delle prestazioni sanitarie prenotate, stabilendo un protocollo da sottoporre al Committente;
- eseguire procedure di recall della prestazioni sanitarie prenotate, stabilendo un protocollo da sottoporre al Committente;
- strutturare le agende di prenotazione e di accettazione diretta;
- monitorare e mappare le agende di prenotazione per la loro continua ottimizzazione;
- monitorare costantemente il ciclo fattivo dei servizi CUP;
- coordinare le attività relative alla Tracciabilità delle ricette del SSN;
- strutturare un flusso autonomo delle prestazioni oggetto dell'attività libero professionale eguagliato al tracciato regionale del flusso C;
- strutturare un flusso XML e C secondo i tracciati standard ministeriali e assessoriali e in linea con tutta la normativa vigente al 31 dicembre 2015;
- strutturare un flusso OreSa (tracciato 4) e S.A.S.N.;
- validare i flussi di dati prodotti (ricette SSN)
- verificare la correttezza formale dei flussi;
- strutturare annualmente un Modello ministeriale STS21 in linea con la normativa vigente;
- adempiere agli obblighi di legge in materia di debito informativo nei confronti dell'amministrazione centrale (MEF) e delle amministrazioni locali (Regioni), (cfr Legge del 24 Novembre 2003 n.326 art.50:Disciplinare tecnico e successivi chiarimenti e aggiornamenti);
- reporting di produzione per livelli gerarchici;
- produrre rendicontazione amministrativa dell'attività di fatturazione .

5. PUNTI DI PRENOTAZIONE: RUOLO E FUNZIONI

I punti di prenotazione collocati nella struttura sanitaria devono essere in grado di svolgere , in maniera decisamente potenziata, le seguenti funzioni:

- prenotazione di tutte le prestazioni rese disponibili all'interno del sistema del C.U.P. AZIENDALE, sia presso la propria Azienda di appartenenza sia presso qualsiasi altra struttura delle altre Aziende Sanitarie Pubbliche;
- disdetta di appuntamenti precedentemente fissati ed eventuale nuova prenotazione contestuale;
- calcolo dell'importo ticket (corrispettivo delle prestazioni in oggetto) e stampa del riepilogo costi a carico dell'utente;
- stampa dei Piani di lavoro giornalieri per ciascun medico o ciascuna equipe che eroghi prestazioni prenotate via CUP.

CAPITOLO II: DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE

1. **OGGETTO DELL'APPALTO** - Richiamate integralmente le *disposizioni generali* il servizio oggetto del presente capitolato consta della realizzazione e gestione di un sistema di C.U.P. AZIENDALE a carattere aziendale e che in prospettiva si integri con un contesto interaziendale, che:

- realizzi un sistema di prenotazione e di accettazione/ rendicontazione unico e le relative integrazioni con i sistemi informatici presenti all'interno dell'Azienda;
- realizzi un servizio di gestione delle chiamate e prenotazioni;
- realizzi un sistema informativo direzionale, finalizzato alla produzione di dati e statistiche, necessari per il governo del sistema complessivo e per l'analisi della domanda-offerta di prestazioni sanitarie;
- (qualora fosse richiesto) integri l'offerta di prestazioni ambulatoriali messe a disposizione dalle aziende territoriali o provinciali, consentendo l'inserimento anche dell'attività libero-professionale intramoenia e quella di privati accreditati e di altre strutture dell'area provinciale.
- Il progetto **sostituirà tutti i modelli organizzativi** di prenotazione attualmente presenti compresi i centri servizi e le dotazioni informatiche non coerenti con il progetto stesso. L'oggetto della prestazione viene di seguito elencata in via riassuntiva e non esaustiva:
 - analisi di processi e realizzazione del modello organizzativo ed operativo del Servizio complessivo richiesto dal presente capitolato;
 - gestione delle agende per tutta la durata del contratto (comprensiva della rilevazione) per la prenotazione delle prestazioni rese disponibili dalla struttura sanitaria;
 - omogeneizzazione delle normative e delle regole comportamentali di sportello e di gestione delle chiamate; gestione dell'help desk per gli operatori di sportello (sia della Azienda, sia, in seguito, delle farmacie, sia dei medici, sia degli eventuali soggetti prenotatori) per la risoluzione degli aspetti normativi ed applicativi;
 - allineamento e recupero di tutti i dati afferenti ai servizi prenotati precedentemente all'anno di avvio (prenotazioni, accettazioni, agende, fogli di lavoro, fatture, ecc) per garantire la continuità di tutti i servizi connessi con il sistema CUP;
 - hardware centrale e periferico comprensivo delle postazioni di lavoro per il funzionamento dei servizi del C.U.P. AZIENDALE;
 - dotazione hardware e software per la gestione di un Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni comprensivo di personale;
 - operativo per il servizio di prenotazione tramite chiamata, disdetta, help desk;
 - gestione diretta della prenotazione tramite chiamata, la disdetta telefonica di appuntamenti e l'informazione all'utenza;
 - assistenza tecnico-gestionale "on-site" agli sportelli pubblici della struttura sanitaria, affiancare gli operatori nelle fasi di avviamento ed inserimento di nuove unità, risolvere conflitti con l'utenza, favorire la formazione permanente, etc.;
 - amministrazione e gestione della rete di collegamento del sistema di prenotazione;

- Help Desk sistemistico ed applicativo, compreso sistema di primo intervento;
- formazione del personale della struttura sanitaria;
- definizione di un dettagliato piano lavori all'interno del quale vanno riportate tutte le funzionalità previste all'interno dei servizi richiesti;
- monitoraggio ed analisi delle qualità del servizio attraverso la realizzazione e consegna del Piano della Qualità.

In particolare, la ditta aggiudicataria si impegna a svolgere **le attività** sotto indicate:

- messa a punto del sistema;
- manutenzione dell'intero sistema, compreso il primo intervento sui Punti di prenotazione a seguito di segnalazioni all'Help Desk sistemistico ed applicativo;
- manutenzione correttiva ed adeguativa del software di base ed applicativo fornito;
- gestione tecnico-informatica del sistema di gestione chiamate e prenotazioni.

2. DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata di **5 anni**, naturali consecutivi e continui, a decorrenza della data di effettivo avvio del servizio. **In ogni caso l'impresa è tenuta a garantire la prestazione del servizio fino all'individuazione del nuovo contraente.**

3. LOCALI ASSEGNATI ALL'IMPRESA

Il committente metterà a disposizione dell'Impresa locali (arredati) nei siti ove opererà il C.U.P. AZIENDALE (esclusivamente per back-office). I lavori di adeguamento tecnico impiantistico e relativi oneri, i lavori di adeguamento alle norme in materia di tutela della salute e di sicurezza dei luoghi di lavoro e relativi oneri, gli arredi necessari al corretto svolgimento del servizio oggetto del presente appalto, la manutenzione ordinaria sono a carico dell'impresa aggiudicataria. È facoltà delle imprese concorrenti individuare locali idonei all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, comunque ubicati nella Regione Sicilia. In tale ipotesi, gli eventuali oneri relativi alla locazione/uso nonché i lavori di adeguamento tecnico impiantistico e relativi oneri, i lavori di adeguamento alle norme in materia di tutela della salute e di sicurezza dei luoghi di lavoro e relativi oneri, gli arredi necessari al corretto svolgimento del servizio oggetto del presente appalto, i consumi di utenza e la manutenzione ordinaria sono a carico dell'impresa aggiudicataria. L' Impresa aggiudicataria è custode dei locali di cui sopra e di tutto quanto in essi contenuto, sia di sua proprietà, sia di proprietà dell'Azienda. Il committente si ritiene sollevato da ogni responsabilità per i danni diretti ed indiretti che potranno derivare a cose di proprietà dell'Impresa o dei dipendenti della stessa, in conseguenza di furti e di altri fatti dolosi di terzi, alluvioni, incendi, etc. Tutto il personale addetto alla gestione delle chiamate e delle prenotazioni al presidio continuativo ed all'Help Desk dovrà avere la sua normale sede di lavoro presso i suddetti locali.

4. AVVIO ATTIVITA' e COLLAUDO

L'aggiudicatario si impegna a consegnare, entro la data di stipula del contratto, quanto segue:

a) un **"programma esecutivo"** in cui sono riportate le previsioni temporali ed estimative dello svolgimento della prestazione assunta, nel rispetto della disciplina derivante dal presente atto e conformemente ai tempi previsti nella "Pianificazione delle attività/Cronoprogramma" presentato in sede di offerta che costituirà parte integrante e sostanziale del contratto. Nel giorno della sottoscrizione del contratto verrà redatto, a cura dell'Azienda, un **"verbale di consegna della prestazione"**, sottoscritto dal direttore dell'esecuzione e dall'aggiudicatario, e vistato in segno di conferma dal R.U.P. In tale verbale verranno indicate le prestazioni che l'aggiudicatario deve iniziare ad eseguire immediatamente secondo il "programma esecutivo" redatto e presentato dall'aggiudicatario. Le attività oggetto del presente capitolato di gara *devono essere ultimate entro 90 giorni* naturali consecutivi e continui decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna della prestazione, decorsi i quali il servizio dovrà essere attivo ed operativo per le verifiche e il *"collaudo finale a caldo"* entro i termini previsti;

b) un **"programma di accettazione e collaudo"** contenente l'articolazione delle attività per l'accettazione e il collaudo tecnico delle prestazioni rese, secondo le prescrizioni del capitolato di gara.

Entrambi i predetti programmi di cui ai punti a) e b) devono essere espressamente accettati dal direttore dell'esecuzione e vistato in segno di conferma dal R.U.P. La loro mancata consegna nel termine prescritto dal presente articolo, conferisce all'Azienda il potere di dichiarare risolto il contratto in danno dell'aggiudicatario. Le prestazioni di cui al presente capitolato di gara sono soggette a collaudo secondo le disposizioni che seguono.

IL COLLAUDO ha lo scopo di verificare e certificare che la prestazione complessiva oggetto del presente capitolato sia stata eseguita a regola d'arte e secondo le disposizioni tecniche prestabilite, in conformità del presente capitolato e di tutti gli atti di gara, delle eventuali varianti, della proposta tecnica presentata dall'aggiudicatario in sede di gara e dei conseguenti atti di sottomissione o aggiuntivi debitamente approvati. Si precisa, infine, che il *collaudo finale*, verrà effettuato *"a caldo"* dopo 30 giorni dall'attivazione del servizio e deve riguardare la totalità dei servizi oggetto della fornitura e per quanto riguarda il sistema applicativo, non vengono ammessi collaudi che riguardano solo parte delle funzionalità. Il collaudo comprende altresì tutte le verifiche tecniche previste dal presente atto e dalle leggi di settore in quanto applicabili. Il collaudo comprende anche l'esame dell'eventuale contenzioso promosso dall'aggiudicatario, sul quale non sia già intervenuta una risoluzione definitiva in via amministrativa. L'Azienda Appaltante entro 30 (trenta) giorni solari dalla data del **verbale di consegna della prestazione** attribuisce l'incarico del collaudo a soggetti di specifica qualificazione professionale commisurata alla tipologia della prestazione oggetto del presente capitolato, alla sua complessità ed al relativo importo. L'organo di collaudo è nominato dall'Azienda appaltante all'interno

delle Aziende Sanitarie e/o Ospedaliere della Provincia sanitaria di riferimento. Nell'ipotesi di carenza nel proprio organico di soggetti in possesso dei necessari requisiti, l'incarico è affidato a soggetti esterni.

5. ACQUISTO

L'impresa si obbliga irrevocabilmente a cedere al committente:

- i beni strumentali forniti in servizio (apparecchiature ed infrastrutture di rete);
- le licenze d'uso fornite in servizio (comprensivi degli aggiornamenti effettuati anteriormente alla vendita); senza oneri aggiuntivi e la Azienda si riserva la facoltà di accettarne entro il termine di scadenza del contratto.

Capitolo III: DISPOSIZIONI TECNICHE E FUNZIONALI DEL SERVIZIO ARCHITETTURA DI RETE

1 Introduzione

Il C.U.P. AZIENDALE si sviluppa a livello aziendale collegando la sede centrale con le postazioni relative ai punti decentrati ed il sistema di gestione chiamate e prenotazioni. Inoltre il C.U.P. AZIENDALE va completamente cablato per consentire l'interconnessione interna delle varie componenti del servizio.

Configurazione di Rete Relativa al C.U.P. AZIENDALE - Il sistema sarà così configurato :

- DC: dovrà essere collegato alla rete dati sanitaria che provvederà alla interconnessione con tutte le postazioni operatori presenti presso la sede del sistema di gestione delle chiamate e prenotazioni e le postazioni operatori;
- IP: Il sistema svolgerà le funzionalità di tipo master accentrando tutte le chiamate telefoniche attraverso l'interconnessione con le rete pubblica di fonia.

CONFIGURAZIONE DI SISTEMA

Rete Locale del C.U.P. AZIENDALE e delle Strutture di prenotazione dei punti decentrati

Il fornitore dovrà provvedere a realizzare tutte le infrastrutture di rete non ancora esistenti necessarie e rendere disponibile le applicazioni fornite in tutti i punti di utilizzo.

In particolare:

- l'Aggiudicatario dovrà fornire tutti i cablaggi strutturati e gli apparati attivi per la completa realizzazione della rete "locale"
- per le strutture di prenotazione periferiche interessate sarà compito dell'aggiudicatario realizzare tutte le infrastrutture di rete non ancora esistenti ma necessarie per il corretto funzionamento della soluzione richiesta.

Inoltre, nei locali del C.U.P. AZIENDALE confluiranno in prospettiva, anche, i collegamenti aggiuntivi dei punti di prenotazione nuovi previsti (Es.farmacie, Medici di Medicina Generale, Associazioni di volontariato, nuovi punti presso le aziende). Sono a carico del fornitore gli apparati necessari per realizzare tali collegamenti. Il dimensionamento della rete di collegamento tra le componenti del C.U.P. AZIENDALE e le postazioni dei punti decentrati dovrà essere effettuato in modo da soddisfare le specifiche indicate. Dovrà inoltre essere, necessariamente previsto l'inserimento di un firewall, tra la rete realizzata dal fornitore e la rete aziendale per garantire adeguati livelli di sicurezza tra le due reti. In ogni caso, il monitoraggio e la manutenzione delle reti in questione, per il corretto e regolare funzionamento, sarà a carico del fornitore, fino alla porta di ingresso degli apparati attivi della rete aziendale.

SISTEMA INTEGRATO PER LA GESTIONE DELLE CHIAMATE E PRENOTAZIONI

1 Introduzione

IL Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni è uno strumento indispensabile per il supporto alla differenziazione delle modalità di accesso al Servizio C.U.P. AZIENDALE rispetto alla tradizionale rete di sportelli. Pertanto sarà cura dell'offerente proporre la soluzione più idonea a soddisfare le esigenze della Committenza secondo le specifiche tecniche e funzionali di riferimento presenti presso il presente capitolato. Il Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni dovrà essere di tipo IP e dovrà essere dotato di tutte le caratteristiche hardware e software per l'attività degli operatori locali e di quelli remoti senza nessuna differenziazione operativa di sorta. Pertanto tutti i servizi richiesti e più avanti riportati non dovranno subire nessun impedimento funzionale ed operativo a causa della configurazione richiesta. Deve essere compreso l'utilizzo dell'unità telefonica reale o virtuale con opportuna cuffia telefonica. Tali dispositivi operatori non devono essere di ostacolo in caso di utilizzo da parte di personale operatore portatore di disabilità. Punto nevralgico di un Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni è l'attivazione di funzionalità automatiche, cioè senza necessità di un operatore fisico, rispetto alle due attività tipiche di un Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni:

- indirizzamento della richiesta
- soddisfazione della richiesta.

2 Contesto e specifiche funzionali - Utenti del Servizio

Il Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni fornirà, in fasi successive, i servizi alle seguenti quattro distinte categorie di utenti:

- Operatori CUP dei Punti prenotazione e accettazione
- Cittadini
- Farmacisti
- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
- Altri enti ed associazioni

Servizi da erogare

I servizi che il Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni Integrato dovrà erogare, secondo la logica di funzionamento già riportata in precedenza, sono:

- help-desk applicativo, normativo e segnalazione malfunzionamenti, rivolto agli operatori di sportello del CUP dei punti decentrati per ricevere assistenza (le modalità tecnico-operative saranno oggetto di valutazione)
- prenotazione/cancellazione/modifica, rivolto a cittadini, farmacie, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta.

Non tutti i servizi di specialistica ambulatoriale erogati saranno prenotabili via Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni, poiché alcuni di essi non si prestano alla prenotazione telefonica a causa della complessità intrinseca o perché prevedono la consegna al cittadino di allegati cartacei (come istruzioni da seguire prima di presentarsi all'appuntamento) o contenitori per campioni. I prelievi di laboratorio non saranno prenotabili attraverso il Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni sia per la complessità dell'attività sia perché attualmente viene preferito l'accesso diretto previa accettazione. I servizi che richiedono la prenotazione e che non si prestano a quella telefonica saranno comunque prenotabili presso gli sportelli CUP.

Nota: L'applicativo di prenotazione deve comprendere anche la possibilità e effettuare prenotazioni di pacchetti ambulatoriali complessi e prenotazioni di visite da Pronto Soccorso.

Le funzioni essenziali che devono essere espletate durante la chiamata al Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni sono:

- presentazione dell'operatore
- identificazione del richiedente
- identificazione della prestazione richiesta (tutte le prestazioni sono rigorosamente codificate).

Le prestazioni erogabili possono essere prenotate anche per individui che non appaiono nell'Anagrafe degli Assistiti della azienda sanitaria collegate alla rete (persone fuori sede per ragioni di lavoro, turisti, immigrati in posizione irregolare, stranieri temporaneamente presenti, etc.), i quali, secondo la Legge, hanno diritto all'assistenza sanitaria anche se non iscritti in alcuna delle aziende collegate. Per codeste categorie, si procederà con le stesse modalità previste per l'inserimento in anagrafe di un nuovo utente dallo sportello tradizionale.

Front-office

L'accesso telefonico al servizio dovrà avvenire attraverso la selezione di un numero unico non geografico di proprietà dell'Azienda Ospedaliera (800-XKYZZZ). Tutte le apparecchiature (PC, centralini, ...) e la connettività dati e fonia, funzionali al servizio, dovranno essere in dotazione al fornitore secondo la modalità "chiavi in mano". Dovrà essere inoltre previsto un IVR di accoglienza e benvenuto che ricorda al chiamante i giorni e gli orari in cui è attivo il servizio e altre eventuali info relative alle prenotazioni.

Back-office

Deve prevedere l'espletamento di tutte le attività conseguenti alle chiamate che pervengono al front-office, ovvero la progettazione, l'elaborazione e la gestione della reportistica (produzione con cadenza giornaliera settimanale e mensile), al fine di monitorare, misurare e valutare i principali parametri quali/quantitativi costituenti i livelli di servizio, in accordo con i *Service Level Agreement*.

Registrazione delle chiamate effettuate dagli operatoti dei punti di prenotazione

Il sistema di gestione del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni dovrà comprendere un applicativo, presso le stazioni di lavoro utilizzate dagli operatori del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni che permetta:

- la registrazione di tutti i dati relativi alle chiamate effettuate dagli operatoti dei punti di prenotazione su un database centralizzato.

I principali dati da memorizzare sono:

- operatore del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni che ha ricevuto la chiamata;
- data e ora di apertura della chiamata;
- numero identificativo della chiamata;
- dati per identificare l'operatore di sportello che ha effettuato la chiamata;
- dati specifici della chiamata (tipo di chiamata, apparecchiature hardware/funzioni o moduli software coinvolti, descrizione degli effetti, etc.);
- data e ora di chiusura della chiamata.

Se la chiamata viene trasmessa all'esterno:

- numero identificativo della chiamata aperta;
- data e ora di trasmissione;
- dati per identificare l'operatore che ha preso in carico la chiamata.

Applicazione di prenotazione, dati dell'utente e della transazione

L'applicazione software per la prenotazione dovrà essere disponibile sulle postazioni del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni e sulle postazioni degli operatori decentrati posti presso le Aziende Sanitarie fornendo:

- o i dati sugli assistiti,
- o la lista di prestazioni erogabili e il costo del "ticket" per ciascuna di esse.

Il prodotto deve contenere tutti gli strumenti necessari per una prenotazione interattiva delle prestazioni come esige un servizio Gestione Chiamate e Prenotazioni.

In particolare, dovrà consentire:

- un flusso variabile di chiamate;

- un numero di schermate per la raccolta interattiva dei dati necessari abbinato ad un tempo di risposta.

L'applicazione di prenotazione conterrà una propria Anagrafe degli Assistiti da cui estrarre i dati d'identificazione di ogni singolo assistito. Attraverso l'applicazione di prenotazione dovrà essere possibile modificare alcuni dati contenuti nell'Anagrafe (per esempio il numero di telefono o l'indirizzo), per assistiti riconosciuti dal sistema, o aggiungere nuovi nominativi.

Volumi delle transazioni totali

In via di riferimento si ritiene che il Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni per l'AOOR- Palermo dovrà gestire 25.000 chiamate al mese. Inoltre è richiesto che dovrà essere assicurato il servizio anche in presenza di un aumento delle chiamate pari almeno al 20%. Comunque l'aggiudicatario dovrà prendere in carico tutte le chiamate ricevute anche oltre il numero previsto in funzione delle risorse umane messe a disposizione in sede di gara nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato. In base alle esperienze similari si può ipotizzare che la distribuzione di chiamate, nell'arco della giornata, presenti un picco molto marcato il mattino fino alle 12.30; il mattino rappresenta, da solo, il 60-70% di tutte le chiamate, con una diminuzione netta durante l'ora di pranzo e un nuovo aumento nel pomeriggio.

I proponenti dovranno dimensionare le postazioni secondo i livelli di servizio esplicitati nel presente documento. Inoltre le postazioni *supervisor* saranno caratterizzate tanto dalle funzioni specifiche legate al "supervisore" come il software di controllo e analisi statistica dell'attività, quanto dall'utilizzo quali postazioni di prenotazione, qualora si verificasse la necessità. Viene richiesta l'indicazione della possibilità di attivazione di postazioni per supervisor anche in sedi fisiche remote rispetto a quella del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni oltre che l'indicazione del tipo di collegamento/linee telefonica necessario/a per la piena funzionalità delle stesse.

Livello di servizi richiesti:

Tempi di Risposta

Tempi di risposta (compreso l'eventuale tempo di instradamento all'operatore)

- Telefonate con risposta entro 30 secondi Min. 73%
- Telefonate con risposte oltre 30 secondi Max 23%
- Totale chiamate gestite Min. 85%

Telefonate abbandonate Max 5%

I suddetti livello di servizio potranno essere modificati, previo accordo tra le parti.

Orario di apertura

Il Servizio di Gestione Chiamate e Prenotazioni rimarrà aperto 6 giorni alla settimana dalle 9 alle 17 ed A sabato dalle 9 alle 13. Nel caso di interruzione del servizio sia essa prevista o dovuta a causa fortuita, dovrà disporre di soluzioni di indirizzamento/informazione dell'assistito sulle eventuali alternative. La committenza si riserva di modificare l'orario di apertura in base alle esigenze del servizio.

Priorità di accodamento e "routing"

Le chiamate ricevute dalle diverse categorie di utenti, con accessi al Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni differenziati sulla base di diversi numeri telefonici o di altre soluzioni eventualmente proposte, devono essere discriminate al momento in cui raggiungono l'ACD (dispositivo di distribuzione automatico delle chiamate) e ricevere diverse priorità di accodamento.

Rispetto al servizio di prenotazione/cancellazione/modifica si prevede attualmente la seguente modalità di accodamento:

1. i singoli cittadini hanno la massima priorità
2. i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta hanno il secondo livello di priorità
3. i Farmacisti hanno il terzo livello di priorità;

Tali livello potranno essere modificati in base a differenti decisioni del Committente. Rispetto al servizio di help desk applicativo, normativo e segnalazione malfunzionamenti, rivolto agli operatori di sportello CUP, viene sottolineato che si tratta di un servizio appartenente ad una campagna specifica rispetto alla quale verranno abilitati solo un numero definito di operatori/postazioni. Tali operatori potranno effettuare anche attività appartenenti a campagne/servizi diversi, quali quelli relativi al servizio di prenotazione, con livello di priorità inferiore rispetto al servizio di help desk. Infine, su campagne distinte del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni deve essere possibile la divisione degli operatori in gruppi di competenza a cui il sistema indirizza esclusivamente le chiamate di competenza.

Personale del Servizio di Gestione Chiamate e Prenotazioni

Il personale preposto dovrà essere in possesso di un comprovabile Know-How nella gestione delle attività inerenti l'appalto. In particolare il personale di supervisione sarà, allo start up del servizio, in possesso, di:

- Una conoscenza dei Sistemi Informativi Ospedalieri con particolare riferimento al sistema CUP, sia per quanto attiene le funzionalità dedicate alle procedure di prenotazione, che quelle utili alla gestione di un sistema CUP (ricerca, modifica, cancellazione delle prenotazioni stesse);
- Know How in ambito medico-sanitario, indispensabile per l'erogazione del servizio CUP, acquisito attraverso l'aggiornamento continuo sugli aspetti peculiari e le prescrizioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale;

Gli operatori dovranno essere opportunamente formati e in possesso di:

- Know-How dei Sistemi Informativi Ospedalieri con particolare riferimento al sistema CUP, sia per quanto attiene le funzionalità dedicate alle procedure di prenotazione, che quelle utili alla gestione di un sistema CUP (ricerca, modifica, cancellazione delle prenotazioni stesse);
- Know-How in ambito medico-sanitario, indispensabile per l'erogazione del servizio CUP.

La numerosità degli operatori impiegati dovrà essere tale da garantire il servizio nei giorni e negli orari stabiliti garantendo il livello e la qualità del servizio indicati nel presente Capitolato

Monitoraggio

Deve essere prevista la possibilità di un controllo "a distanza" ed in tempo reale delle attività del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni per monitorare la qualità del servizio e acquisire elementi per l'attività di eventuale modifiche delle prestazioni a cominciare dai valori relativi al dimensionamento del servizio ed all'addestramento degli operatori.

Funzioni ulteriori

Un certo numero di funzioni, pur non essendo indispensabili fin dall'inizio delle attività del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni, potrebbero essere necessarie in futuro. Si raccomanda ai proponenti, di includerle nella propria offerta:

- Integrazione di risposta vocale (Voice Response) per permettere la gestione di chiamate rimaste senza risposta entro un tempo determinato (ad esempio registrazione del numero di telefono del chiamante "cittadino" ed il motivo della richiesta telefonica per un successivo eventuale richiamo);
- Una soluzione che in tempo reale mostri sulle diverse postazioni il tempo di attesa dell'assistito tra l'acquisizione della chiamata da parte del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni e l'acquisizione da parte del singolo operatore.
- Possibilità di aggiungere l'accesso attraverso fax, e-mail, o www on-line;
- Possibilità di gestire le punte di traffico attraverso il trasferimento di chiamate ad un centro di "overflow";
- Conferma scritta di un appuntamento al chiamante via fax (tale conferma può essere attivata da un operatore attraverso una funzione propria all'applicazione del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni o generata automaticamente dall'applicazione di prenotazione) e/o via e-mail e/o messaggio SMS.

SERVIZIO ARCHITETTURA di RETE

Introduzione

Il Servizio C.U.P. AZIENDALE si sviluppa collegando le postazioni relative ai Punti decentrati e il Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni.

CONFIGURAZIONE DI RETE RELATIVA AL C.U.P.

Hardware e Software necessario all'erogazione del servizio

L'offerta dovrà essere comprensiva di tutto l'hardware e il software, di base e applicativo, necessario all'erogazione del servizio. Nessun onere dovrà essere a carico della stazione appaltante.

Connettività dati protetta

Si dovrà prevedere una connettività con banda garantita di almeno 20Mbps. Nessun onere dovrà essere a carico della stazione appaltante.

Connettività fonia

L'offerta dovrà essere inclusiva di una lines fonia PRI ISDN dimensionato su almeno 60 chiamate contemporanee. Nessun onere dovrà essere a carico della stazione appaltante.

Rete Locale del C.U.P. AZIENDALE e Delle Strutture Di Prenotazione Dei Punti Decentrati

Il fornitore dovrà prevedere a realizzare, secondo le specifiche riportate nel presente capitolato, tutte le infrastrutture di rete non ancora esistenti necessarie a rendere disponibile le applicazioni fornite in tutti i punti di utilizzo. In particolare:

- l'Aggiudicatario dovrà fornire tutti i cablaggi strutturati e gli apparati attivi per la completa realizzazione della rete "locale";
- per le strutture di prenotazione periferiche interessate sarà compito dell'aggiudicatario realizzare tutte le infrastrutture di rete non ancora esistenti ma necessarie per il corretto funzionamento della soluzione richiesta

Inoltre, confluiranno in prospettiva, anche, i collegamenti aggiuntivi dei punti di prenotazione nuovi previsti (Es. farmacie, Medici di Medicina Generale, Associazioni di volontariato, nuovi punti presso le aziende). Sono a carico del fornitore gli apparati necessari per realizzare tali collegamenti. Il dimensionamento della rete di collegamento tra le componenti e le postazioni dei punti decentrati dovrà essere effettuato in modo da soddisfare le specifiche indicate nel capitolo relativo ai livelli di servizio paragrafi "Tempo di risposta delle transazioni on-line" e " Misurazione dei livelli di servizio". Dovrà inoltre essere, necessariamente previsto l'inserimento di un firewall, tra la rete realizzata dal fornitore e la rete aziendale per garantire adeguati livelli di sicurezza tra le due reti. In ogni caso, il monitoraggio e la manutenzione delle reti in questione, per il corretto e regolare funzionamento (di cui al presente paragrafo), sarà a carico del fornitore, fino alla porta di ingresso degli apparati attivi della rete aziendale. Per le specifiche tecniche si faccia riferimento alle

CARATTERISTICHE MINIME DEI PRODOTTI.

Caratteristiche Minime Dei Prodotti

In questo capitolo sono illustrate le caratteristiche minime principali dei prodotti da fornire nell'ambito del Servizio richiesto (cablaggio strutturato, hardware, software, di rete, moduli applicativi,etc.).

I prodotti di riferimento sono di elevato contenuto qualitativo e si riferiscono a brand diffusi e conosciuti ed in generale appartenenti alla fascia alta del mercato. In ogni caso occorre privilegiare la qualità del materiale offerto ed essere in linea con le specifiche caratteristiche di seguito riportate e conformi a quanto indicato nel presente Capitolato. Le specifiche riportate sono da considerarsi "minime".

Requisiti di conformità.

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica. Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- i requisiti stabiliti nel D. Lgs. 19 settembre 1994, n. 626;
- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alle Direttive di Compatibilità Elettromagnetica (89/336 e 92/31 - EMC) e conseguentemente essere marchiate e certificate CE;
- i requisiti di immunità definiti dalla EN55024.

Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite.

MATERIALE PER IL CABLAGGIO

Generalità sui materiali da utilizzare.

Nella scelta dei materiali, si deve tenere in considerazione l'applicazione delle raccomandazioni seguenti. Tutti i materiali e gli apparecchi impiegati devono essere adatti all'ambiente in cui vengono installati e devono essere tali da resistere alle azioni meccaniche, corrosive, termiche o dovute all'umidità, alle quali potrebbero essere esposti durante l'esercizio. Tutti i materiali devono avere dimensioni e caratteristiche tali da rispondere alle norme CEI ed alle tabelle CEI-UNEL attualmente in vigore. In particolare, tutti gli apparecchi ed i materiali per i quali è prevista la concessione del Marchio Italiano di Qualità (IMQ) devono essere muniti del contrassegno IMQ che ne attesti la rispondenza alle rispettive normative ed essere comunque muniti di Marchio di Qualità riconosciuto a livello internazionale. Tutti i cavi utilizzati devono essere conformi alle specifiche di sicurezza dettate dalle normative CEI riportate in precedenza. Dovranno essere posati cavi con guaina esterna del tipo L.S.F.R.Z.FL (in accordo a IEC 60332-3C e CEI20-22 III), in grado di non emettere, in caso di incendio, gas corrosivi, fumi tossici ed opachi, ed inoltre a non favorire la propagazione della fiamma e dell'incendio per fasci di cavi. Tale indicazione vale per tutti i tipi di cavo da interno, sia con conduttore in rame sia in fibra ottica (a guida d'onda), di distribuzione orizzontale e di dorsale, mentre per i cavi di permutazione (patch cord) e di collegamento delle entità in rete possono essere utilizzati anche cavi con guaina LSZH non propaganti la fiamma (IEC 60332.1). In face di installazione si fare particolare attenzione alle regole relative alla messa a terra. In particolare si dovrà garantire una continuità elettrica dello schermo del cavo, lungo tutto il suo percorso, anche quando si transita all'interno degli armadi su punti di permutazione (tramite le opportune bretelle di tipo schermato). All'interno degli armadi tutti i cavi saranno messi a terra e, l'armadio

di contenimento dei permutatori, dovrà essere a sua volta messo a terra, così come le griglie metalliche utilizzate per la distribuzione orizzontale.

Armadi rack per sistema di cablaggio e apparati di rete.

Le specifiche seguenti si adattano agli armadi rack contenenti solamente la parte passiva di cablaggio oppure con apparati di rete tipo switch o router. Dovrà essere verificato che, in ciascun armadio, la distanza di tutte le prese servite dai pannelli di distribuzione orizzontale non superi i 90 metri e che esso abbia dimensioni tali da poter contenere un adeguato numero di unità utili. Le componenti passive e quelle attive non dovranno occupare più del 60% delle unità utili. In caso di ingombro superiore si dovrà installare un armadio con maggior unità utili o più di un armadio. Ogni armadio dovrà essere corredato del certificato ISO9000 del costruttore. Non dovranno essere previsti organi di permutazione esterni all'armadio. Gli armadi di concentrazione sono dei rack standard 19" per pavimento di dimensione adeguata all'impianto che conterranno gli opportuni pannelli per la permutazione dei collegamenti in rame o in fibra, la striscia di alimentazione elettrica, costituita almeno da n.10 prese universali 10/16° multistandard ed un interruttore magnetotermico differenziale e inoltre saranno predisposti per l'alloggiamento di apparecchiature che consentano la realizzazione di reti locali di qualsiasi tipo. Ogni armadio ha al suo interno delle montanti sulle quali si fissano le apparecchiature, i pannelli e i guida cavi verticali e orizzontali. I guida cavi sono utilizzati per consentire una gestione ordinata delle bretelle in rame. Tutti gli armadi dovranno permettere un'adeguata ventilazione naturale, ottenibile mediante l'utilizzo di opportuni fori; a tal proposito gli armadi dovranno essere attrezzati con sistemi antipolvere. Inoltre per tutti gli armadi, in particolare per quelli contenenti gli apparati attivi, deve essere possibile l'inserimento di ventole azionabili preferibilmente con un interruttore magnetotermico specifico. Il sistema di apertura dell'armadio non deve permettere un accesso non autorizzato alle componenti attive e passive nell'armadio. Le caratteristiche dell'armadio possono essere riassunte nei seguenti punti:

- conformità alle norme IEC 297-2 e le DIN 41494 parte 1 per il montaggio di apparati elettrici ed elettronici e la DIN 41488 per le dimensioni esterne;
- armadio in lamiera di acciaio stampata completa di zoccolo per uso pavimento;
- posizionamento dei montanti a 19";
- porta anteriore dotata di guarnizioni in lastra di vetro temperato o in cristallo antinfortunistico;
- maniglia con serratura;
- pannelli laterali asportabili dotati di serratura e guarnizioni a tenuta;
- pannello posteriore asportabile dotati di serratura e guarnizioni a tenuta;
- feritoie per passaggio cavi dal fondo e dal coperchio superiore;
- possibilità di passaggio cavi anche dallo zoccolo;
- verniciatura bucciata con vernici epossidiche antigraffio di tipo RAL 7032 o altre da concordare in fase di progetto esecutivo definitivo;
- doppio montante (anteriore e posteriore);

- collegamenti di terra su tutte le parti metalliche;
- montanti regolabili in profondità con fori quadri;
- larghezza e profondità non inferiore a 800 mm;

- presenza di almeno 2 ventole per gli armadi contenenti apparati attivi preferibilmente con interruttore magnetotermico apposito; per gli armadi privi di apparati attivi deve essere prevista la possibilità di essere dotati di ventole;
- presenza di opportune forature per la ventilazione naturale dell'armadio;
- possibilità di comporre più armadi;
- almeno 1 ripiano con gancetti da 19 pollici anteriori e posteriori.

L'utilizzo del doppio montante permette la massima garanzia di stabilità in modo particolare quando si prevede l'installazione di apparecchiature all'interno dell'armadio. L'armadio di distribuzione di piano o di edificio dovrà essere suddiviso in accordo alle normative ISO IEC 11801 come di seguito indicato partendo dalla parte superiore:

- pannello dorsali in fibra ottica;
- guida cavi per fibra;
- pannello di distribuzione dei cavi in rame ai punti di utenza;
- guida cavi per rame;
- apparecchiature attive;
- ripiano fisso.

Infrastruttura del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni

Il sistema dovrà prevedere un'adeguata infrastruttura tecnico funzionale che sarà oggetto di valutazione.

Architettura tecnica e Caratteristiche del Software applicativo

Obiettivi

Il modello architetturale del software dovrà essere flessibile ed articolato, in modo che possa rispondere al meglio alle esigenze organizzative della struttura sanitaria della Aziendale e consentire un ampliamento graduale del servizio. Gli obiettivi di riferimento della soluzione applicativa sono:

- consentire la gestione delle prenotazioni sia di pazienti "esterni" che "interni";
- consentire funzionalità relative alle diverse esigenze proprie della Azienda;
- fornire un'unica interfaccia, la stessa per tutti gli operatori del CUP, siano essi dislocati presso sportelli che presso ambulatori o reparti;
- consentire la massima trasparenza della prenotazione di prestazioni sanitarie ed eventualmente socio-assistenziali dando la possibilità di accedere da qualsiasi punto di prenotazione all'intera gamma di prestazioni offerte dalla struttura sanitaria della Aziendale secondo un albero padre-figlio che rispecchi la struttura, dovrà essere possibile la disamina delle possibilità di scelta a qualunque livello di puntamento;
- favorire la libertà di scelta del cittadino, permettendo la combinazione per lui più conveniente tra luogo, struttura, specialista, data e ora di erogazione;
- favorire il decentramento dei luoghi di primo contatto, ampliando la rete dei punti di accesso tramite l'apertura di sportelli di prenotazione presso i comuni, i medici di base, i pediatri di libera scelta e le farmacie, altri enti ed associazioni ;

- consentire di trattare prestazioni sanitarie e socio-assistenziale, in regime libero-professionale e con tariffe SSN oppure su specifiche convenzioni, erogate da enti pubblici privati;
- consentire di effettuare prenotazioni, accettazioni, disdette, pre-appointamenti con funzioni guidate;
- consentire di produrre la stessa reportistica per l'utenza da tutti i punti di accesso al CUP (relativamente
- ai moduli di prenotazione, accettazione e documenti d'incasso, etichette, ecc);
- consentire di produrre la stessa reportistica agli operatori di tutti i punti di erogazione (liste di lavoro e altra modulistica similare);
- permettere di conservare un unico storico delle operazioni effettuate;
- garantire i livelli di sicurezza previsti per il trasporto dei dati;
- consentire la ricerca di disponibilità secondo determinati parametri sia di sistema (ad esempio competenze di visibilità delle agende, vincoli di età e sesso dell'assistito, ecc) che impostati dall'operatore, ovvero per determinati bacini territoriali d'utenza, sinonimie, parti di nome della prestazione, struttura erogante, periodo di tempo e giorni mirati nella settimana (per esempio solo il lunedì), tipologia di agenda (libera professione o SSN), unità specialistica erogante.

In tal senso il processo operativo nel suo insieme, descritto in dettaglio nel capitolato, deve quindi essere costituito dall'integrazione nativa dei processi relativi alle attività di:

- prenotazione;
- accettazione;
- gestione dell'erogato;
- pagamento;
- refertazione;
- rendicontazione.

CARATTERISTICHE E REQUISITI GENERALI DEL SOFTWARE APPLICATIVO RICHIESTO

Architettura del software

L'architettura dell'applicativo dovrà essere basata su un modello web-based e organizzata secondo una struttura multilivello. Sulla parte client risiederà un browser, mentre tutta la logica applicativa e la base dati risiederanno sul/sui sistemi server. Tale scelta architettonica è dettata dalla duplice necessità di realizzare collegamenti con velocità di trasmissione anche molto limitata e di poter disporre dell'applicativo su postazioni che non richiedano installazione di software specifico (che non sia un comune browser commerciale). **La valutazione della struttura multilivello sarà oggetto di valutazione.**

Proprietà dei dati

La proprietà di tutti i dati rimarrà del committente che dovrà avere la possibilità di disporre in qualsiasi momento. In virtù di ciò, è richiesto al fornitore di produrre tutti gli

schermi Entity/Relationship, gli schermi logici, gli schermi fisici e tutta la documentazione necessaria alla conoscenza della base di dati e al suo utilizzo in linea o meno, con strumenti diversi dall'applicativo fornito (strumenti OLAP) a fini gestionali. La documentazione suddetta dovrà essere mantenuta aggiornata dal fornitore stesso che dovrà consegnarne una nuova versione in corrispondenza alle modifiche alla struttura dei dati.

CARATTERISTICHE GENERALI OBBLIGATORIE PER IL SOFTWARE

Colloquio operatore-terminale

L'interfaccia uomo/macchina deve garantire i seguenti requisiti :

- metodo di suddivisione delle informazioni (formato dei campi, per contenuto, sequenza delle elaborazioni, ecc);
- visualizzazione delle informazioni (per comandi, maschere video...);
- suddivisione dello schermo in aree destinate alle classi di informazioni;
- evidenziazione di diversi blocchi di informazioni significative.

Deve essere, quindi, presentato un "grafo" delle interfacce che rappresenti gli stati raggiunti in base ad un'azione dell'utente ed in cui vengano mostrati gli stati e le transizioni tra gli stati (opportunamente evidenziati).

Inoltre va garantita la massima semplicità nell'uso delle funzioni sia per la gestione dell'offerta sia per la prenotazione, attraverso le seguenti specifiche:

- guida efficace per le funzioni complesse;
- interfaccia "amichevole" per l'utilizzazione che consenta: o semplicità dei "percorsi"; o consultazioni di help on line;
- differenziazione delle modalità di dialogo per consentire l'utilizzo delle funzioni anche da operatori non specializzati.

È richiesto, inoltre, il rispetto della normativa vigente sulla accessibilità per operatori portatori di disabilità e la massima semplicità nell'uso delle funzioni sia per la gestione dell'offerta sia per la prenotazione. Tale obiettivo deve essere conseguito mediante funzioni che propongano automaticamente il percorso logico da seguire, evidenziando i passi ed i dati obbligatori, in modo che l'operatore possa evitare il più possibile gli errori o non lasci a metà una operazione già attivata.

• Sistema di reporting flessibile e strutturato:

La progettazione del reporting dovrà essere basato sulle seguenti richieste:

- la realizzazione di una base dati storica di semplice accesso;
- l'articolazione degli output in "operativi" e "direzionali";
- la fruibilità di uscite video/stampe/file.

Garanzia della Sicurezza del circuito informativo

Protezione dei dati e degli accessi

Il sistema deve prevedere l'utilizzo agli utenti delle diverse funzioni per mezzo di autorizzazione selettiva. Ciascun utente verrà associato ad un profilo in maniera "logica" al fine di definire quali funzioni elementari una certa "classe" di utenti possa utilizzare. A ciascun utente sarà inoltre assegnato un identificativo completo di password. Il sistema deve prevedere la possibilità di identificazione dell'utente in base a certificati digitali indipendentemente dal tipo di supporto fisico contenente il certificato stesso, in linea con le disposizioni vigenti, nazionali e provinciali, in materia. L'identificativo dell'operatore, in unione con altre informazioni, quali data ed ora della transazione, deve essere memorizzato sulle tabelle del database relative alle operazioni effettuate. Devono inoltre essere previsti controlli che garantiscano la sicurezza dei dati anche in caso di intrusioni sulla banca dati non attraverso le funzioni dell'applicativo.

Sicurezza

Il sistema deve obbligatoriamente prevedere, sia in fase costitutiva sia in fase manutentiva sia in ordine alle specifiche modifiche che potranno intervenire nel sistema stesso, la messa in protezione del circuito informativo secondo regole di qualità documentabili internamente e al Garante della Privacy o a suoi mandatarî.

Integrità fisica e logica dei dati

Dovranno essere garantite tutte le azioni volte a garantire l'integrità dei dati trattati. Con adeguato documento, descritto dall'Impresa partecipante, dovrà essere descritto il piano di backup, di ripristino programmato, di disaster recovery. I dati, per garantirne la sicurezza, dovranno essere archiviati su apposito supporto esterno e dovranno essere descritte le relative politiche adottate.

Principali requisiti funzionali e specifiche tecniche del sistema informatico relativo al servizio per la realizzazione e gestione del sistema C.U.P.

Il software applicativo deve essere costituito da moduli flessibili e riutilizzabili. Infatti il sistema informatico del C.U.P. AZIENDALE dovrà fornire servizi con elevate caratteristiche di "usabilità" e di "friendness" per i diversi utenti a cui è rivolto e dovrà garantire una elevata adattabilità a nuove esigenze funzionali. L'aggiudicatario dovrà fornire scherni Entità/Relationship, schemi fisici o schemi logici e tutta la documentazione necessaria alla conoscenza del Sistema proposto. Si ribadisce, inoltre, che la proprietà dei dati del sistema sarà proprietà esclusiva del committente. L'accesso alle tabelle ed alle varie funzioni, riportate di seguito, deve essere gestito, dove coerente, da un idoneo sistema di abilitazione, facente parte della soluzione che certifichi gli operatori che accedono al sistema CUP secondo quanto descritto nelle condizioni relative alla Sicurezza del circuito informativo e consenta funzionalità differenziate a seconda dei profili impostati dall'amministrazione dello stesso.

Il Sistema dovrà prevedere i seguenti moduli che saranno oggetto di valutazione sia in fase progettuale che in fase dimostrativa:

1. Anagrafica Di Base
2. Strutture erogatrici
3. Punti di prenotazione

4. Assistiti
5. Unità eroganti
6. Medici
7. Prestazioni
8. Tabelle di decodifica

Dovranno essere garantiti i seguenti Requisiti Minimi :

Flessibilità nella descrizione delle agende

È necessario fornire una modalità di rappresentazione dell'offerta che descriva tutti gli elementi che compongono una "settimana tipo" di erogazione, intesa come matrice associabile ai vari periodi prenotabili. Tale funzione è richiesta anche per le modifiche delle Agende già generate. Le attività di descrizione e di creazione delle agende devono essere fatte utilizzando interazioni utente/macchina basate su modalità semplici.

Pianificazione delle agende

Qualsiasi modifica (relativa sia agli attributi sia alle prestazioni sia alle agende) deve essere resa operativa a partire da una certa data, consentendo che la situazione preesistente rimanga operativa fino a quella data. In questo modo si deve consentire che tutte le variazioni o le diverse tipologie di offerta vengano attivate immediatamente o in modo differito o essere utilizzate per "simulazioni". Si riportano i requisiti funzionali della descrizione dell'Offerta:

- Prestazioni
- Sinonimi
- Profili
- Pesi differenziati
- Ottimizzazione della gestione dei pesi associate alle prestazioni
- Prenotazione per teste
- Vincoli di compatibilità Multiple tariffario

Descrizione delle Specifiche dell' Agenda

La "matrice" di base per descrivere l'agenda e la cosiddetta "settimana tipo", la quale deve consentire la descrizione sia della specialistica ambulatoriale che della diagnostica (radiologia, cardiologia,..), all'interno della quale dovrà essere possibile indicare, nel modo più simile a quello con cui si caratterizzerebbero le pagine di un'agenda cartacea, i giorni e le ore di erogazione, le prestazioni erogabili, sia in termini qualitativi che quantitativi (quali prestazioni erogo, quante ne voglio erogare in un determinato arco di tempo, etc.), le caratteristiche peculiari che poi guideranno le prenotazioni (agenda riservata ai bambini sotto i 14 anni o alle prestazioni urgenti o ancora ai controlli, etc.).

I requisiti funzionali minimi richiesti sono i seguenti:

Attività di erogazione dei servizi - La descrizione delle attività deve riportare le caratteristiche dell'offerta nell'ambito di una "settimana tipo". In particolare, la funzione deve descrivere:

- i giorni e gli orari di erogazione, la tipologia di prestazioni erogate e le relative capacità erogative (es. l'agenda dovrà poter essere sia a tempo sia a posti);

- le limitazioni di offerta per particolari prestazioni o gruppi di prestazioni (es. non più di X visite, con la possibilità di riutilizzare per altre attività i posti non occupati a Y giorni dall'erogazione).

Le suddette descrizioni dovranno essere differenziabili a seconda dei periodi di attività diversificati (ad es. modifica della capacità erogativa a fronte di particolari periodi dell'anno quali ferie estive, etc.).

Unità eroganti "Pluribranca" - Si dovrà consentire di descrivere anche l'offerta di quelle unità eroganti che erogano prestazioni di branche specialistiche diverse, in modo che sia possibile:

- l'inserimento di tali prestazioni in un'unica agenda;
- la prenotazione tramite un unico appuntamento.

Inoltre si dovrà distinguere tra:

- unità eroganti pluribranca "a prescindere" che consentono di prenotare comunque le prestazioni erogate al di là del legame con la branca "principale" (es.: un Servizio di Medicina generale che eroga prestazioni di gastroenterologia, visite internistiche, prestazioni di endocrinologia, etc.).
- unità eroganti "condizionate" presso le quali le prestazioni di branca diversa da quella "principale" dell'unità erogante stessa possono essere prenotate solo se si prenota anche una prestazione della branca "principale" (es: una Medicina Nucleare, presso la quale le prestazioni di branca Laboratorio sono prenotabili solo se è richiesta anche una prestazione di branca Medicina Nucleare)

Fasce di età - Si dovrà per ogni singola unità erogante :

- Stabilire le fasce d'età accettate per la prenotazione (esclusa la fascia d'età compresa fra 0 e 5 anni, oppure ammessa solo la fascia d'età compresa fra 14 e 60 anni);
- Stabilire il numero massimo di prenotazioni effettuabili per una certa fascia di età.

Le suddette limitazioni/esclusioni devono essere definite anche a livello di singole prestazioni.

Sesso - Vanno inserite delle limitazioni legate al sesso in base a determinate prestazioni.

Urgenze - Vanno riservate quote dell'offerta per richieste urgenti, tenendo conto dei vincoli normativi esistenti. Si dovrà poter convertire automaticamente l'offerta urgente in "offerta ordinaria" per quei servizi che lo richiedano, qualora non siano stati saturati i posti destinati alle richieste urgenti.

Primo accesso, ritorni e controlli - Per ogni servizio erogatore e necessario prevedere:

- una parte dell'offerta destinata ai pazienti che accedono per la prima volta al servizio con classe di priorità **B, D, P**; la prenotazione dovrà essere strutturata di base, quindi,

per classe di priorità. Si dovrà poter convertire automaticamente l'offerta di grado temporale e clinico precedente in "offerta di grado temporale e clinico successivo", qualora non siano stati saturati i posti destinati alle richieste strutturate di base;

- una parte riservata ai pazienti che devono effettuare un accesso successivo al primo.

Per questi ultimi si dovrà utilizzare anche un archivio storico nel quale saranno registrati, per ogni paziente, gli accessi precedenti in un determinato arco di tempo, variabile a seconda dei servizi erogatori.

Ritorni da pronto soccorso - Una parte d'offerta sarà gestita per le richieste provenienti da pronto soccorso permettendo di:

- individuare i servizi di riferimento del pronto soccorso ai quali puntare per la ricerca dell'appuntamento;
- prevedere una maggiorazione dell'offerta "ordinaria" da utilizzare solo per questa tipologia di richieste, differenziabile a seconda delle unità eroganti;
- prevedere per ogni singola unità la possibilità di indicare un margine di tolleranza in termini di giorni (in più o in meno) nei quali si potrà fissare l'appuntamento qualora l'offerta disponibile non permetta di prenotare esattamente nell'arco di tempo indicato dal pronto soccorso. In questo caso necessario marcare e tracciare lo spostamento dell'arco temporale, soddisfacendo i debiti informativi dati dalla Regione.

Cicli di cura - Si dovrà consentire la gestione dei cicli di prestazioni da erogare secondo una cadenza predefinita (es. fisioterapia, riabilitazioni, etc.). In particolare dovrà essere consentito:

- il controllo in base alle normative provinciali vigenti relative al:
 - numero massimo di cicli annui consentiti ad ogni assistito in regime S.S.N.;
 - al numero massimo di prestazioni consentite per ogni ciclo;
 - al numero massimo di sedute previste per ogni tipologia di prestazione;
 - l'abbinamento del massaggio manuale alle altre prestazioni richieste ed ai relativi segmenti corporei;
 - la definizione delle agende dei singoli servizi erogatori in base ai relativi parametri descrittivi dell'offerta e alle risorse esistenti (box, macchinari, terapisti)
 - l'individuazione della disponibilità su più giornate secondo la cadenza richiesta;
 - la tariffazione della prenotazione.

Unità eroganti "specializzate" - Alcuni servizi, a seconda del tipo di patologia, articolano la loro offerta erogando le stesse prestazioni in giornate o in orari diversi. Vanno definite unità eroganti, o parte della loro offerta, come "specializzate" e di consentire l'accesso ad esse soltanto agli assistiti con impegnative in cui è riportato un particolare quesito diagnostico.

DESCRIZIONE DELLE SPECIFICHE E DEI REQUISITI PER LA CREAZIONE DELL' AGENDA

La creazione della "agenda" per unità erogante richiede la disponibilità di efficaci strumenti informatici, in base a:

- dati descrittivi della settimana tipo;

- parametri necessari per il "governo" delle modalità di creazione dell'agenda.

Una pagina di agenda definisce "un periodo" di tempo che presenta un orario di inizio ed uno orario di fine (ed eventuali discontinuità intermedie). Il numero di prestazioni prenotabili dall'unità erogante e calcolabile approssimativamente in funzione alle risorse totali disponibili ed al tempo occorrente per ogni prestazione. L'agenda deve essere al massimo "automatica", cioè richiedente un intervento manuale minimo, dopo la corretta assegnazione di semplici parametri sulle risorse e sui vincoli. È richiesta la disponibilità di un archivio storico dell'offerta statica accessibile in linea per gli operatori.

NOTA: si definisce "Offerta Statica" l'insieme di tutti gli elementi che contribuiscono a descrivere l'offerta relativa ad una determinata unità erogante unitamente alle informazioni necessarie alla creazione dell'agenda (es. periodo di validità, intervallo di tempo tra creazione dell'agenda e momento in cui questa è disponibile alla prenotazione, etc.).

Si riportano i seguenti **requisiti minimi funzionali**.

Periodo di validità - Va definito l'arco temporale per il quale sono considerati validi i dati di descrizione dell'offerta statica.

Durata agenda - Va definito l'arco temporale (di norma annuale) per il quale viene creata l'agenda. Tale arco temporale va riferito ad una data di inizio validità dell'agenda ovvero al giorno di calendario corrispondente alla prima data di erogabilità delle prestazioni.

Anticipo chiusura - Va indicato fino a quanto tempo prima di ciascun giorno di erogazione definito nell'agenda sia possibile effettuare una prenotazione agli sportelli.

Anticipo di creazione agenda - Va definito il numero minimo di giornate intercorrenti tra l'istante in cui l'agenda deve essere creata e l'ultimo giorno di erogazione di un'agenda già esistente e/o il primo giorno di erogazione di un'agenda creata per la prima volta.

Ritardo di attivazione - Va differenziata la data di creazione dell'agenda nei confronti della data in cui l'agenda è prenotabile da parte degli sportelli.

Gestione agenda - Si intendono tutti gli interventi occorrenti per variare lo stato di un'agenda "in uso". Le principali funzionalità richieste sono:

- variazione dati contenuti in agenda
- blocco agenda
- blocco prestazioni
- blocco unità erogante
- gestione sostituti.

NOTA: si definisce "Offerta dinamica" la creazione dell'agenda sulla base delle matrici derivanti dalla offerta statica unitamente alle variazioni dell' agenda derivanti da interventi successivi alla sua creazione (es. blocco agenda) ed alla variazione della disponibilità a causa di prenotazioni e disdette.

Modifica/variazioni dei dati contenuti nell'agenda - Deve essere possibile la modifica/variazione puntuale di tutti i dati contenuti nell'agenda creata. Tali variazioni devono essere possibili per tutti gli elementi che caratterizzano l'offerta. Vanno inseriti meccanismi di sicurezza nell'effettuare le variazioni su agende su cui siano state già effettuate prenotazioni.

Blocco agenda - L'agenda deve poter essere "bloccata" (cioè non rendere prenotabile) anche dopo la sua creazione:

- per un numero determinato di giorni;
- per una specifica data;
- per un intervallo orario della stessa giornata per una specifica prestazione o per un insieme di prestazioni o per tutte le prestazioni.

Blocco prestazioni - Le prestazioni precedentemente inserite nell'agenda anche per un predefinito intervallo di tempo devono essere bloccabili (cioè rendere non prenotabili) Anche sulla base della loro classificazione (es. blocco per branca).

Blocco unità erogante - Deve esser possibile effettuare il blocco, e successive gestione delle agende collegate ad una unità erogante, per mezzo della gestione di date di attività relative allo specialista erogante.

Gestione sostituti - Si deve consentire la gestione dei sostituti e la relativa attribuzione delle prenotazioni, delle agende da prenotare e dell'erogato, alla unità erogante che per un determinato periodo sostituisce il titolare.

PRENOTAZIONI: MODALITA' DI PRENOTAZIONE: CARATTERISTICHE ESIGENZE DA REALIZZARE

Tutte le procedure applicative che l'aggiudicatario è tenuto a realizzare devono essere coerenti con i vincoli imposti da normative vigenti o condizioni operative, rendendo minimo il contributo mnemonico richiesto agli operatori durante l'attività di prenotazione. Durante le operazioni relative alle prenotazioni (inserimento, cancellazione, modifica), tutte le informazioni relative all'evento (numero identificativo dell'evento, utente che ha effettuato l'operazione, data e ora dell'operazione, informazioni identificative dell'operazione, causale a giustificazione dell'operazione, etc.) devono essere memorizzate, in maniera automatica e non modificabile. Deve essere possibile produrre, in forma cartacea ed elettronica, un "registro delle operazioni" effettuate che riporti lo "storico" delle stesse.

I requisiti funzionali richiesti sono:

- identificazione assistito
- inserimento prestazioni richieste
- inserimento altri dati caratteristici della richiesta

- strategie di ricerca
- impegno disponibilità
- pre-appuntamenti
- cancellazione e cambio di prenotazioni già effettuate
- ristampa dati di appuntamenti
- autorizzazioni per accesso a strutture convenzionate esterne
- predisposizioni etichette di laboratorio e servizi di diagnostica.

Identificazione assistito - L'identificazione dell'assistito deve avvenire per mezzo del tesserino magnetico; o attraverso l'inserimento a terminale di parte o tutti i dati indispensabili per l'identificazione. Va, inoltre, prevista in possibilità di acquisire i dati di identificazione assistito per mezzo della "scheda a microchip" (Es. carta d'identità elettronica). Si riportano i principali dati che devono essere gestiti per ciascun utente: *cognome, nome, sesso, data di nascita, codice sanitario regionale, codice fiscale, comune di residenza, comune di domicilio, C.A.P., indirizzo, numero di telefono, posizione assistenziale, Regione, Zone Territoriali, Azienda Sanitaria, distretto sanitario, medico curante, situazioni particolari che incidono sulla determinazione del costo della prenotazione.* Si deve consentire di effettuare eventuali variazioni ed inserimenti anche nei confronti di assistiti non presenti in anagrafica. Inoltre devono essere presenti:

- sistemi di supporto alla ricerca nominativa dell'assistito in presenza di dati non completi;
- funzionalità di controllo che riducano al minimo in possibilità di introdurre anagrafiche relative ad assistiti duplicati (es. controllo codice fiscale — controllo data nascita cognome e nome — controllo libretto sanitario — etc.);
- funzionalità di gestione di meccanismi di alias tra due o più posizioni anagrafiche presenti in banca dati che permettano, nel caso in cui sia presenti più posizioni per lo stesso assistito, che queste vengano considerate e trattate come un'unica posizione pur rimanendo distinte.

Inserimento prestazioni richieste - Vanno inserite le prestazioni per le quali si richiede la prenotazione (o la modifica/cancellazione) utilizzando sistemi il più possibile "user-friendly" (tipo per mezzo dell'uso dei sinonimi) e permettere in visualizzazione del prezzo della 'prestazione.

Inserimento altri dati caratteristici della richiesta - Insieme alla identificazione dell'assistito si deve potere acquisire i dati relativi alla specifica richiesta anche de materializzata; alcuni dei dati da gestire sono:

- data di prescrizione
- codice e tipologia di richiesta
- codice, nome, tipologia di medico richiedente (SSN, LP, pagante in proprio)
- tipologia di esecuzione
- quesito diagnostico
- ente convenzionato

- grado di priorità clinica
- codice identificativo della prescrizione

- gestione dei diversi tariffari e delle diverse convenzioni in essere con altri enti a cui si emette fattura (registrazione degli enti).

Nota: Nel caso di accesso diretto visita ostetrico/ginecologica, psichiatrica-pediatrica, limitatamente ai minori non iscritti con pediatri di libera scelta/medici di medicina generale, odontoiatria, visita oculistica-limitatamente alla misurazione del visus) non è obbligatorio il possesso dell'impegnativa medica

Strategia di ricerca - Si devono implementare le seguenti principali strategie di ricerca:

- prima disponibilità tra tutte le strutture eroganti prestazioni nomenclare negli stessi termini;
- prima disponibilità tra le strutture eroganti prestazioni nomenclare negli stessi termini relative ad una classe definita.

La classificazione può avvenire:

- prima disponibilità presso una struttura/unità erogante in base a quanto indicato dall'assistito;
- disponibilità ricercata secondo parametri indicati dall'assistito (es. di pomeriggio, dopo una precisata data , etc.).

Nel caso si prenotassero più prestazioni, si deve determinare la disponibilità in modo da garantire all'assistito un unico accesso alla struttura sanitaria. Tale metodologia deve essere applicata indipendentemente dalla branca di appartenenza delle prestazioni richieste. Le strategie di ricerca devono essere coerenti in base alle funzionalità richieste in merito alla descrizione e gestione dell'offerta e prendere in considerazione eventuali condizioni particolari, quali ad esempio:

- urgenze;
- pre-appuntamenti;
- overbooking;
- cicli di cura;
- accesso di particolari categorie di utenti;
- controlli e ritorni.

Infine, le strategie di ricerca devono consentire l'ottimizzazione della ricerca della disponibilità al fine di completare al meglio l'offerta delle singole giornate; perciò, ad esempio, è richiesto:

- *elasticità rispetto ai limiti di offerta* (per poter inserire prenotazioni che superino di poco il totale definito e consentire di non ottimizzare offerta);
- *utilizzo dei resti di disponibilità* (va utilizzata la somma degli eventuali "resti" nei vari intervalli orari per inserire una prenotazione con peso congruo);
- *politiche di distribuzione delle prenotazioni sulle agende* (va prevista la possibilità di proporre, come prima opzione, le agende in base al rapporto tra appuntamenti prenotabili ed appuntamenti occupati).

Impegno/disponibilità - Dopo la ricerca della disponibilità, si deve:

- visualizzare le informazioni analitiche dell'appuntamento proposto devono comprendere anche le avvertenze, eventuali allegati da consegnare all'utente, la tariffa associata alla prestazione in base alla normative in vigore e l'ammontare complessivo della prenotazione;
- scegliere l'appuntamento proposto, quindi impegnare la disponibilità e stampare il foglio di prenotazione con eventuali avvertenze ed allegati - comprensivo della tariffa associata alla prestazione (va tenuta traccia della scelta prioritaria del prenotante);
- effettuare una nuova ricerca con una strategia diversa;
- rinunciare alla prenotazione.

Pre-appuntamenti

Si deve consentire la creazione della lista dei pre-appuntamenti per le unità eroganti caratterizzate da lunghi tempi di attesa. La prenotazione non potrà essere fissata in una data precisa, ma verrà indicato all'assistito un periodo nel quale presumibilmente si effettuerà la prestazione, quindi verrà richiesto all'assistito di confermare l'appuntamento entro un determinato periodo. I dati principali richiesti per un pre-appuntamento sono:

- dati assistito;
- unite erogante;
- intervallo temporale in cui è possibile confermare il pre-appuntamento.

Dovrà essere consentita la gestione (creazione, cancellazione, modifica) delle agende contenenti le liste di attesa in grado di rispettare le caratteristiche proprie di ciascuna delle unità eroganti. Quando si avrà la conferma dell'appuntamento da parte dell'utente si deve, inoltre, automaticamente, trasferire i dati presenti nella lista dei pre-appuntamenti, per consentire l'effettiva prenotazione e permettere la scelta di una nuova unità erogante.

Cancellazione e cambio prenotazione già effettuata - Si deve poter cancellare una prenotazione già effettuata, attraverso il codice impegnativa. Si dovrà consentire la ricerca delle prenotazioni da cancellare in base ai dati della singola prenotazione oppure mediante un riepilogo delle prestazioni prenotate, e non ancora erogate, dall'assistito. Si deve, inoltre, poter effettuare un cambio sia della data di appuntamento sia della unità/presidio erogante, per mezzo della cancellazione e la successive definizione di un

nuovo appuntamento, attraverso la riproposta automatica degli elementi che avevano condizionato la precedente prenotazione.

Ristampa dati di appuntamenti - Si deve poter stampare, e visualizzare, tutti i dati relativi ad una prenotazione già effettuata.

Autorizzazioni per accesso a strutture convenzionate esterne - Devono essere gestite le autorizzazioni per le prestazioni fornibili da centri esterni convenzionati. necessario un controllo basato sulle indicazioni riportate sull' impegnativa originaria e sugli attributi associati (es. non esente, esente, altro.). Tali attività devono essere fatte nel rispetto delle normative vigenti.

Gestione Cassa e Pagamenti - Di seguito vengono elencate le funzionalità e le specifiche tecniche. Dovrà essere prevista la possibilità che si utilizzino strumenti di pagamento diversi dal contante, come bancomat, carte di credito o altro. Il fornitore dovrà comunque prevedere che, il C.U.P. possa avvalersi di modalità per l'incasso delle somme di denaro a seguito di erogazioni di prestazioni sanitarie di macchine riscuotitrici, pertanto buona parte degli operatori agli sportelli non gestirebbero contante, ma potrebbero utilizzare procedure alternative da definire (per esempio la produzione di distinte, di codici, ecc).

Funzionalità e caratteristiche di retro sportello - Sono da intendere come:
- i principali requisiti e funzionalità per la definizione delle modalità di addebito delle prestazioni (ad esempio la definizione dei contratti, l'abbinamento a ciascun contratto del tariffario, la definizione delle fasce contrattuali, etc.);
- le specifiche che devono essere rispettate per la produzione dei documenti (il tipo di documento, il soggetto fiscale emittente, le modalità di numerazione, etc.).

Si riportano le seguenti minime macro funzionalità richieste:

Definizione delle modalità di emissione - Consente di definire le caratteristiche dei documenti che si debbono emettere, in funzione di ufficio che effettua l'operazione di sportello, soggetto fiscale sanitario emittente, contratto che viene applicato. Per ogni combinazione degli elementi sopra citati sarà possibile definire sia il tipo di documento che andrà emesso sia la corrispondente serie numerica che individua univocamente il documento. La possibilità di operare al minimo livello di aggregazione consente a queste funzioni la massima flessibilità e le rende adattabili alla maggior parte delle soluzioni organizzative.

Funzionalità di incasso - Sono le funzioni che permettono di effettuare le operazioni di sportello (per esempio: l'incasso degli importi dovuti dagli assistiti per le prestazioni erogate dai servizi sanitari, la eventuale restituzione delle somme rimosse a fronte della rinuncia dell'assistito o altro, l'erogazione di informazioni sulle tariffe delle prestazioni).

Gestione delle ricevute di pagamento e delle fatture - Sono le funzioni demandate al trattamento delle ricevute e delle fatture relative al valore delle prestazioni erogate e che

andranno emesse a fronte del pagamento. Si dovrà prevedere la possibilità da parte del cittadino di usufruire di modalità di pagamento alternative al pagamento in contante, per esempio : il pagamento via bancomat, carta di credito, etc., Per tutte queste modalità si dovranno gestire tutti i dati inerenti la transazione di pagamento concordati con gli istituti bancari e con l'azienda per cui si incassa in nome e per conto.

Per quanto riguarda il processo relativo alle ricevute, si deve prevedere:

- L' emissione della ricevuta;
- L' emissione di ricevuta per pagamento integrativo;
- Il rimborso di una ricevuta.

Per quanta riguarda il processo relativo alle fatture si deve prevedere:

- L' emissione della fattura;
- L' emissione di nota di accredito;
- La correzione di fattura.

Emissione automatica del documento - Sono le funzionalità che permettono di effettuare le operazioni di incasso senza richiedere l'inserimento manuale dei dati da riportare sul documento (dati personali dell'assistito, soggetto fiscale sanitario, contratto, etc.) e neppure l'inserimento di voci ed importi da fatturare. Infatti le informazioni vengono prelevate dalla base informativa dai dati registrati in fase di prenotazione. L'intervento dell'operatore consisterà nella selezione, dall'elenco proposto dal sistema, delle voci afferenti all'incasso in accordo con le indicazioni dell'assistito. La funzione può essere utilizzata per effettuare:

- l'incasso contemporaneo alla prenotazione, che permette all'assistito di pagare le prestazioni all'atto della prenotazione presso il centro di prenotazione;
- l'incasso differito, che permette all'assistito di pagare in un momento successivo alla prenotazione.

Emissione manuale del documento - Sono le funzionalità che permettono di effettuare l'operazione di incasso, con l'emissione del relativo documento, nei casi in cui è necessario inserire manualmente tutti i dati. In particolare, questa funzione è necessaria per tutte le seguenti situazioni:

- emissione di ricevute e di fatture per prestazioni prenotate con procedure manuali ovvero mediante sistemi informativi non collegati;
- emissione di note di accredito relative a fatture che risultassero errate ovvero in caso di mancata fruizione;
- - emissione di ricevute o di fatture per pagamenti integrativi.

Correzione di una fattura emessa - Permette la correzione di una fattura nel caso in cui l'errore fosse rilevato sia al momento dell'emissione sia in momenti immediatamente successivi.

Verifica della situazione amministrativa dell'assistito - Consente la verifica della posizione amministrativa dell'assistito. Infatti consente di avere a video l'elenco delle richieste/impegnative dell'assistito presenti presso il sistema, riportando per ciascuna di esse la presenza o meno di avvenuti pagamenti e relativi documenti fiscali. Va gestito, inoltre, il deposito cauzionale, come gestione di una nota attestante il versamento di una somma come deposito a fronte di irregolarità al momento del pagamento che non consentono una emissione corretta e completa di una ricevuta, che verrà riscossa solo dopo la risoluzione dei problemi amministrativi osservati.

Gestione sportello di cassa - Sono le funzioni che permettono di svolgere tutte le operazioni di servizio correlate all'attività di sportello, tipo quelle che permettono l'apertura e la chiusura della sessione di cassa. Complessivamente, per la gestione dello sportello vengono previste le seguenti standard cinque funzioni:

1. Apertura di una sessione di cassa

Permette l'apertura della sessione di cassa, previo controllo dell'identificativo dell'operatore e delle relative abilitazioni. Va dichiarato l'importo del fondo cassa iniziale. Al completamento dell'operazione vengono registrate sulla base dati le informazioni relative alla sessione che è stata aperta (operatore, terminale, fondo cassa, etc.).

2. Storno di una ricevuta di pagamento

Permette all'operatore di correggere situazioni errate, relativamente alle ricevute emesse. Consente di selezionare, dalla lista delle ricevute emesse nel corso della sessione di cassa corrente, quella che deve essere annullata.

3. Chiusura di una sessione di cassa

Permette di completare le attività di sportello e viene attivata al termine del turno di lavoro. Consente di effettuare il calcolo del saldo di cassa per la sessione in chiusura.

4. Elenco movimenti e verificare la quadratura

Permette di verificare la quadratura tra il denaro contante presente in cassa e l'importo complessivo risultante dalle operazioni effettuate sino a quel momento. Permette anche di effettuare verifiche sulle sessioni di cassa, anche se chiuse, relative ad altri sportelli.

5. Report contabile degli incassi/ rimborsi

Permette di predisporre gli elaborati cartacei e i dati elementari su supporto informatico riguardanti le somme rimosse e rimborsate nelle operazioni effettuate presso gli sportelli. Si riporta esempio di rendiconto cartaceo: rendiconto giornaliero per totali di conto economico: viene prodotto in modo distinto per ciascun soggetto fiscale per conto del quale vengono effettuati gli incassi.

Dati elementari su supporto informatico: consentono di alimentare la contabilità generale e la contabilità analitica delle aziende committenti. Per ogni documento emesso e per ogni prestazione del documento, verranno trasmessi minimo i seguenti dati:

- codice identificativo d'incasso;
- codice impegnativa (nel caso di impegnative SSN);
- codice prestazione sanitaria;
- codice prestazione amministrativa;
- codice unità erogante;
- contratto;
- fascia contrattuale;
- importo
- modalità di pagamento

Sistemi di Monitoraggio e Statistiche - Si riportano le specifiche minime relative al Sistema di Monitoraggio e Statistiche, il software offerto dovrà garantire la possibilità di estrarre (a video, su carta e su file) tutti i dati immessi e tutte le loro combinazioni nonché consentire la possibilità di impostare stampe predefinite e di elaborarne altre. Inoltre per ogni estrazione o stampa sviluppata dal fornitore dovrà essere prevista una apposita opzione per la generazione di file approntati per l'utilizzo da parte di programmi di produttività individuale e dovrà essere proposta via WEB la trasmissione via FTP.

Monitoraggio dell'offerta

È richiesta la disponibilità di prospetti sinottici, statistiche e dati sintetici, relativi alla descrizione dell'offerta statica e dell'offerta dinamica; tali prospetti devono essere disponibili sia su supporto cartaceo che direttamente consultabile a video. È inoltre richiesta la disponibilità di un archivio storico dell'offerta statica accessibile in linea per gli operatori. Dovrà essere implementato un sistema in grado di tenere traccia di tutte le variazioni effettuate (tipologia operazione dati modificati, operatore data, etc.) in modo da sostituire l'archiviazione cartacea attualmente impiegata. Al termine di ogni variazione introdotta, deve essere possibile aggiungere note di commento che consentano la documentazione delle modifiche apportate e stampa a richiesta delle modifiche apportate. Si riportano a titolo esemplificativo alcune tipologie di prospetti richiesti:

- *Stato dell'agenda*: riporta le caratteristiche della sessione (anticipo, etc.), prima disponibilità parziale e totale, ultima prenotazione effettuata, ultima generazione agende effettuata, prossima generazione agende e prima data da generare;
- *disponibilità*: contiene giornalmente le seguenti informazioni: per ogni unità erogante/sessione vengono indicate la prima, la seconda, la terza, la quarta e la quinta disponibilità parziale e la prima disponibilità totale;
- *stampa offerta*: contiene mensilmente le seguenti informazioni: per ogni unità erogante vengono indicate le offerte e la disponibilità residua, il primo giorno prenotabile e il primo giorno completamente libero. I prospetti sono raggruppati per classi omogenee (es. RX ossa, RX toraci, ecc) e possono essere ordinati per struttura o per branca;
- *statistiche di dettaglio sui tempi di attesa*.

Monitoraggio delle prenotazioni- Va richiesto di :

- controllare la Base Dati attraverso l'interrogazione on line e/o stampe parziali e totali dei dati;
- disporre statistiche sulle movimentazioni

SPECIFICHE TECNICHE E FUNZIONALI DEL SISTEMA PER IL RENDICONTO DI GESTIONE

Si deve predisporre un sistema di rendicontazione in grado di garantire alla committenza la completa visibilità delle attività svolte dal sistema CUP in oggetto. In particolare, dovranno essere previsti e descritti in sede di offerta rendiconti dettagliati riportanti i valori rilevati di tutti gli indicatori di prestazione. La determinazione della prima disponibilità (Lista di attesa) deve essere gestita in maniera automatica attraverso la comunicazione di una serie di parametri e di criteri per un elenco definito di prestazioni, completo anche della entità numerica delle persone prenotate a partire dalla data di riferimento. A titolo di riferimento, riportata la lista minima degli elaborati richiesti.

RENDICONTO DELLE OPERAZIONI RELATIVE ALLE PRENOTAZIONI

- Servizi sportello nei 12 mesi dell'anno
- Riepilogo mensile ore di erogazione servizio Assistenza telefonica
- Raffronto operazioni di sportello mese attuale/mese anno precedente
- Servizi di sportello per Posto di prenotazione (quantità nel mese)
- Gestione pre-appointamenti (liste di attesa nei 12 mesi)
- Numero di utenti per tempo di attesa
- Operazioni CUP sportello e nuovi servizi
- Punte massime di attività per tipo operazione e per mese
- Valori medi giornalieri per tipo operazione e per mese
- Rendiconti dei valori degli indicatori di servizio
- Rendiconto dei valori rilevati dagli indicatori di prestazione

RENDICONTO DELLE OPERAZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE CASSA E PAGAMENTI

A titolo di riferimento è riportata la lista minima degli elaborati richiesti:

- Rendiconto contabile di incassi/rimborsi
- Riepilogo giornaliero versamenti (incassi-rimborsi) dati totali
- Riepilogo giornaliero versamenti (incassi-rimborsi) per ente erogatore
- Riepilogo delle prestazioni/incassi per punto di prenotazione
- Riepilogo mensile totale incassi/versamenti
- Quadratura totale versamenti/rendiconto
- Operazioni di cassa per azienda Sanitaria e per mese

Per effettuare ulteriori specifici controlli sull'attività di sportello ovvero per individuare insolvenze degli assistiti si dovranno predisporre le seguenti funzioni (con estrazioni su carta o su supporto magnetico):

- lista operazioni (prima nota elementare)

- elenco delle richieste/impegnative senza pagamenti
- elenco delle ricevute emesse ed annullate.

Inoltre per ogni estrazione o stampa sviluppata dal fornitore dovrà essere prevista una apposita opzione per la generazione di file approntati per l'utilizzo da parte di programmi di produttività individuale e dovrà essere proposta via WEB la trasmissione via FTP. Tutti i documenti fiscali che implicano il pagamento di somme di denaro generati dal sistema CUP dovranno essere stampati riportando in chiaro il codice identificativo di incasso. Per codice identificativo di incasso si intende un insieme di cifre numeriche che permettono di individuare in modo univoco la distinta di pagamento generata dal sistema, questa dovrà contenere l'importo da pagare.

Il codice identificativo d'incasso dovrà essere definito in modo da essere multi aziendale, che possa essere generato anche da sistemi informatici isolati e dovrà prevedere uno o più caratteri di controllo. L'adozione del codice identificativo di incasso, da parte del sistema CUP, permette di riscontrare in automatico i pagamenti incassati da altri sistemi con le distinte di pagamento emesse. Pertanto il fornitore dovrà sviluppare delle funzionalità che permettano con il Web Browser, il pagamento di distinte di pagamento via Internet all'utente. Tali funzionalità dovranno prevedere l'immissione di uno o più codici identificativi d'incasso, quindi l'esecuzione di una transazione di pagamento con carta di credito o borsellino elettronico, nonché l'emissione di una ricevuta di avvenuto pagamento valida ai fini fiscali.

SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATICO DI ACCETTAZIONE

RENDICONTAZIONE: PREMessa ED OBIETTIVI - Il sistema informatico di *accettazione — rendicontazione* va considerato parte integrante del sistema proposto e deve garantire la piena disponibilità di tutti i dati indispensabili per la rendicontazione dell'attività ambulatoriale. Va realizzato un sistema in cui le prestazioni erogate in regime di SSN , di libera professione intramoenia e di altri contratti o convenzioni eventualmente esistenti all'interno dell'Azienda Sanitaria provenienti sia dalla prenotazione CUP sia extra CUP, costituiscano una base informativa in cui risieda la globalità della produzione ambulatoriale per esterni. La gestione di accettazione e di registrazione dell'erogato deve essere integrata, nativamente, attraverso fasi agevolate di gestione delle agende che permettano la visione e la gestione dello stato delle stesse (lavorata, lavorata parzialmente, sospesa, non lavorata, attiva) e delle prestazioni collegate all'agenda stessa, consentendo anche per queste una gestione dello stato (erogata — non erogata — da erogare — etc.) con una eventuale gestione di un motivo per le non erogate e o sospese etc. Inoltre è necessaria la gestione relativa allo stato di pagamento (da pagare — esente — forfezzata — da non pagare — pagata — etc.), nonché la possibilità di aggiungere prestazioni non prenotate ma erogate durante la seduta, con il ricalcolo della differenza dovuta.

Si dovrà consentire il passaggio automatico sulla base di una serie di parametri, dalla fase di prenotazione a quella di accettazione differenziando i processi a seconda del fatto se la fase accettazione sia gestita dal sistema aziendale o dai sistemi automatici.

Nel caso in cui le funzionalità di accettazione e registrazione dell'erogato non siano gestite da altre procedure aziendali, queste dovranno essere comprese nello sviluppo del sistema CUP unificato e possedere le seguenti caratteristiche:

- essere attive tutte le funzionalità già della fase di prenotazione (eccezion fatta per l'assegnazione del giorno e dell'ora che deve essere proposta dal sistema);
- essere consentita la presa in carico di accettazioni relative a prestazioni urgenti;
- essere assicurato il conseguente adeguamento delle liste di lavoro (la cui gestione e stampa deve essere possibile da qualsiasi posto di lavoro a condizione che l'operatore abbia i necessari requisiti).

Infine, consentire delle fasi in cui sia possibile, attraverso opportune selezioni, effettuare una gestione facilitata delle prestazioni eventualmente aggiunte in fase di esecuzione e quindi integrate ai piani di lavoro. La committenza si riserva di mettere in atto proprie scelte organizzative relativamente alle procedure di accettazione ma, comunque, l'applicativo software di accettazione dovrà contenere procedure polifunzionali ovvero dovrà consentire sia la modalità operativa di front office, in fase di prenotazione e/o accettazione dell'utente allo sportello, sia di back office una volta recuperati i dati necessari alla registrazione. In conclusione devono essere raggiunti i seguenti obiettivi:

- Integrare le funzioni di Gestione Cassa e Pagamenti già vista precedentemente;
- rendere disponibili i dati relativi ai tempi di attesa per l'erogazione di tutte le prestazioni ambulatoriali extra Cup.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SOFTWARE - ACCETTAZIONE - Tali funzionalità potranno costituire un modulo specifico dell'intero sistema applicativo proposto, in ogni caso l'applicativo dovrà risultare integrato nel Sistema CUP PROVINCIALE (qualora costituito) utilizzando la stessa base dati e le stesse modalità di interfaccia e di utilizzo. Si deve consentire la registrazione dei dati ambulatoriali finalizzati all'elaborazione dei file di rendicontazione delle prestazioni erogate secondo i vincoli e i criteri previsti dalla normativa vigente. Pertanto si deve consentire la verifica dell'erogato per mezzo di funzioni di conferma e modifica delle prestazioni contenute:

- nelle liste di appuntamento;
- previo utilizzo della funzione di accettazione nei casi in cui vengano trattate prestazioni prenotate con sistemi manuali.

Questo secondo caso si riferisce alla possibilità di effettuare l'accettazione in back office presso uno sportello specializzato di reparto, di ambulatorio o di un punto di prenotazione che potrà servire più ambulatori. Le funzioni dovranno inoltre permettere il caricamento e la consultazione delle liste di appuntamenti organizzate per unità erogante e data-ora appuntamento, la modifica/aggiunta delle prestazioni e di tutte le altre informazioni contenute nella prenotazione, elaborazioni di interesse statistico (per esempio: in relazione alla tipologia di utenza e di prescrizioni, tempi di attesa, percorsi diagnostici, verifica e analisi domanda e offerta sanitaria, etc.). Per riportare i tempi di attesa delle prestazioni prenotate fuori sistema CUP, l'applicativo di accettazione deve

permettere l'immissione delle date di contatto con il servizio per prenotazioni dirette, anche telefoniche, e la data di erogazione della prestazione.

FUNZIONALITÀ CASSA - Tutte le funzioni relative allo stato di pagamenti ed alle possibili variazioni e ricalcolo devono essere integrate con la Gestione Cassa e Pagamenti del sistema complessivo del C.U.P. AZIENDALE.

REPORTING - L'applicativo deve permettere la produzione di un file che riporti a livello di minimo dettaglio le informazioni su tutta l'attività produttiva ambulatoriale al fine di organizzare un sistema di reporting a fini statistico-informativi. L'elaborazione della base informativa, quindi, deve garantire la possibilità di aggregare opportunamente i dati, in modo flessibile e legato alle diverse esigenze informative (es. aggregazione per unità erogante, prestazioni afferenti alla medesima disciplina, per centro di costo/ricavo o altre finalità produttive).

REQUISITI FUNZIONALI RICHIESTI

Accettazione - Questa fase si basa, fondamentalmente, su tre processi integrati che devono permettere:

- il controllo e la presenza di tutti i dati anagrafici dell'utente e di quelli richiesti a livello di prescrizione;
- l'inserimento e la registrazione dei dati mancanti;
- la modifica/cancellazione delle prescrizioni acquisite allo scopo di correggere errori di inserimento per soddisfare esigenze specifiche legate all'attività produttiva del servizio erogatore.

Inoltre si deve prevedere:

- l'identificazione dell'assistito;
- l'acquisizione dei dati amministrativi dell'impegnativa;
- l'acquisizione delle prestazioni erogate suddivise per unità erogante
- la validazione delle prestazioni erogate e l'archiviazione documentale

Deve, comunque essere sempre possibile:

- la variazione o l'aggiunta di dati anagrafici di un assistito oppure l'inserimento di una nuova posizione anagrafica;
- la rettifica, l'integrazione, la cancellazione o la sostituzione delle prescrizioni precedentemente acquisite, allo scopo di correggere eventuali errori dell'operatore ovvero nel caso un servizio erogatore lo ritenga opportuno.

Identificazione assistito - Il software di accettazione deve consentire l'identificazione dell'assistito per mezzo delle seguenti "chiavi" di accesso:

- il codice fiscale (anche parziale);

- il codice sanitario regionale (completo) e la regione di residenza;
- il cognome (anche parte iniziale), il nome (anche parte iniziale), il sesso (opzionale) e la data di nascita (opzionale);
- lettore di barcode magnetico.

L'elenco dei nominativi che rispondono ai criteri di ricerca va ricavato dalla ricerca sulla base informativa. Vanno mostrati, per ciascun assistito contenuto nell'elenco, i dati caratteristici (cognome, nome, sesso, data di nascita, recapito telefonico, indirizzo, località di residenza) al fine di poter individuare quello di interesse.

Acquisizione prescrizione/impegnativa

Si riportano le informazioni relative a ciascun episodio di accettazione che dovranno essere disponibili:

- la data di prenotazione dell'assistito al servizio;
- la data di compilazione del documento di prescrizione;
- la posizione ticket dell'utente (Esente/pagante);
- la causale dell'esenzione se prevista;
- il codice della impegnativa, nel caso di prescrizioni SSN, ovvero un identificativo attribuito dal sistema in tutti gli altri casi (Codice impegnativa);
- l'elenco delle prestazioni richieste con il documento (Prestazioni);
- l'inviante, cioè l'unità organizzativa che ha richiesto le prestazioni (Inviante);
- il codice del medico che ha compilato la prescrizione (Prescrittore);
- il quesito diagnostico (Quesito diagnostico);
- il testo del quesito, cioè una breve annotazione in formato libero per il servizio erogatore (Testo quesito);
- il codice di precedenza della prescrizione/impegnativa (Precedenza);
- l'ente a cui fatturare.

Acquisizione prestazioni richieste

Si deve prevedere:

- la ricerca delle prestazioni catalogate inserendo parte del testo della descrizione o del sinonimo di ciascuna prestazione;
- l'abbinamento ai rispettivi servizi erogatori;
- la data di erogazione delle prestazioni richieste;
- la conferma alle operazioni effettuate;
- l'aggiornamento della base informativa;
- la stampa dei moduli da consegnare all'assistito.

Si dovrà produrre i moduli contenenti la lista delle prestazioni da erogare ed i corrispondenti servizi per i quali è stata registrata l'accettazione.

Validazione dell'erogato - Qualora siano previsti punti di accettazione accentrati afferenti ad una utenza di diverse unità di erogazione non dotate di video postazione, si deve prevedere una funzione di conferma delle prestazioni erogate. La validazione delle

prestazioni erogate nelle postazioni accentrate avverrà desumendo le informazioni dalla documentazione cartacea opportunamente inviata dai servizi erogatori. Si deve prevedere la possibilità di:

- richiamare l'accettazione o la prenotazione eseguita in un tempo anteriore alla validazione;
- di registrare l'avvenuta erogazione;
- di completare le informazioni.

Per ogni prenotazione accettazione, il sistema dovrebbe consentire di distinguere lo stato della prestazione in essa contenuta con le seguenti possibilità:

1. Da verificare (stato di accettato o prenotato)
2. Erogata
3. Non erogata (con possibilità di registrazione della causale)
4. Elaborata (non più modificabile)

Integrazione ANAGRAFE - I dati relativi all'anagrafe assistiti-assistibili del SSR saranno messi a disposizione dalla Committenza attraverso un popolamento iniziale della base dati. Periodicamente verranno forniti gli aggiornamenti necessari al mantenimento della qualità della base dati stessa. Deve, inoltre, essere previsto, dall'aggiudicatario, l'integrazione dell'anagrafica del CUP con il Sistema TS che consentirà al C.U.P. AZIENDALE di alimentarsi. Quindi andrà previsto il collegamento tra la base dati del CUP AZIENDALE e del Sistema TS che dovrà avvenire tramite l'uso di tecnologie "web services" che opereranno in tempo reale. Dovranno essere previste modalità di risoluzioni degli omonimi, in quanto lo stesso assistito non potrà essere presente più volte nella anagrafe del sistema CUP. Inoltre l'inserimento di nuovi assistiti andrà accuratamente filtrato e gestito a livello di dialogo uomo-macchina, onde evitare e scoraggiare l'operatore all'inserimento di nuove posizioni anagrafiche, se non dopo accurati controlli sull'omonimia dell'assistito stesso. Per quanto sia auspicabile l'opportunità di una identificazione univoca degli assistiti a livello regionale tramite codice fiscale o codice UNICO REGIONALE univoco, andranno utilizzati in modalità particolarmente significativa i seguenti campi: codice fiscale, codice sanitario regionale, cognome, nome, data e luogo di nascita, sesso, codice della provincia di residenza e del comune di residenza, patologia per esenzione, quest'ultima per i riflessi che comporta nella gestione dell'emissione di distinte di pagamento. Per l'effettiva integrazione dei dati relativi all'assistito, è di fondamentale importanza l'opportunità di una identificazione unica degli assistiti a livello UNICO REGIONALE tramite codice fiscale o codice regionale univoco per quanto questo sia possibile, al posto di questi codici potrà essere utilizzato un codice alternativo generato da sistemi di anagrafe sanitaria che alimentano il CUP UNICO REGIONALE.

Nota: si definiscono "assistiti" tutti coloro che usufruiscono di una prestazione del SSN, si definiscono "assistibili" tutti coloro che sono in possesso della tessera sanitaria rilasciata dal Ministero della Salute (T.E.A.M)

LIVELLI DI SERVIZIO E MANUTENZIONE

MANUTENZIONE E GESTIONE SISTEMISTICA - Come noto, l'oggetto della presente gara è un servizio per la realizzazione e la gestione del C.U.P. AZIENDALE, quindi all'interno del servizio stesso vanno comprese tutte le attività che ne costituiscono il buono e corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto in essere.

Sarà cura dell'offerente proporre la sua soluzione per soddisfare l'esigenza della Committenza e si riportano, a titolo di riferimento, le seguenti specifiche tecniche e funzionali che si riferiscono a tutti i dispositivi hardware, software e le infrastrutture di rete oggetto del presente Capitolato:

- servizio di amministrazione e gestione sistemistica: comprende tutte le attività necessarie alla conduzione e al mantenimento a regime del sistema complessivo (configurazione e parametrizzazione del software di base e dell'applicativo, la gestione degli utenti, etc.), anche in relazione ai mutamenti e all'evoluzione dell'intero servizio CUP;

- servizio di manutenzione: comprende tutte le attività necessarie a mantenere ed a ripristinare, entro i tempi specificati, il corretto funzionamento dell'intero sistema o di parte di esso (manutenzione correttiva), comprese quelle necessarie a prevenire l'insorgere di malfunzionamenti che potrebbero pregiudicare l'operatività del sistema secondo i livelli di servizio specificati nel seguito (manutenzione preventiva), come il monitoraggio continuo dei parametri vitali dei sistemi, la sostituzione delle parti usurate, etc.

Inoltre, si definisce che il fornitore, nell'espletamento dell'attività, dovrà:

- accettare tutte le limitazioni e le restrizioni imposte dalla natura sanitaria dell'Azienda committente (effettuazione dei lavori in orari e modalità tali da non arrecare intralcio all'attività istituzionale);

- attivare un servizio di assistenza telefonica (Hot-Line con numero verde) inteso come risposta rapida a irregolarità di funzionamento per l'assistenza agli utenti, per raccogliere segnalazioni di guasti, malfunzionamenti e per chiamate di tipo sistemistico e dovrà attivare un servizio di intervento a seguito di tali segnalazioni;

- produrre report mensili, sia su carta sia su supporto magnetico, dell'attività svolta (per tipologia di intervento, numero chiamate e tempi di risoluzione degli interventi);

- rispondere della professionalità dei tecnici incaricati;

- continuare l'erogazione delle prestazioni contrattualmente definite, in ogni caso, anche quando siano pendenti controversie con il committente.

NOTA BENE: Sulle informazioni attinenti alle attività di questo progetto, di qualsivoglia natura, di cui gli operatori del fornitore siano venuti a conoscenza, si impone il più rigoroso riserbo, trattandosi di attività tutelate dalla L 196/2003. Qualora si pervenisse a risoluzione contrattuale per inadempienza del fornitore, sullo stesso graverebbero tutti gli oneri e le conseguenze. Per qualunque motivo si rendesse necessario un blocco programmabile di un qualsiasi sistema oggetto di manutenzione (sistema centrale, stazioni di lavoro, rete di trasmissione, etc.) o di una parte di esso, questo dovrà necessariamente essere concordato con il committente, ed andrà eseguito avendo cura di ridurre al minimo eventuali disservizi. In questi casi, in considerazione delle delicatissime e

rilevanti funzioni sanitarie gestite dal sistema, il committente potrà chiedere interventi fuori orario nelle medesime giornate feriali di attività ordinaria senza addebiti ulteriori.

Livelli di servizio - Il livello di servizio esprime la qualità delle prestazioni fornite dall'aggiudicatario ed è misurato mediante specifici indicatori in funzione del tipo di servizio. Di seguito sono riportati gli indicatori e i loro valori, che costituiscono i riferimenti contrattuali per ciascuna tipologia di prestazioni.

Potrà, inoltre essere rilevato, a cura della committenza, il livello di *customer satisfaction* mediante un'indagine basata su questionari definiti in accordo tra le parti. I risultati di tali questionari saranno oggetto di contraddittorio per le eventuali modifiche da apportare sia in termini di procedure che di assistenza. Si evidenzia che i servizi informatici sono considerati disponibili (cioè attivi) quando un utente generico ad un qualsiasi posto di lavoro è in grado di operare; in ogni caso i servizi informatici dovranno essere funzionanti anche al di fuori degli orari di servizio degli sportelli CUP per tutte le operazioni necessarie ad assicurare le disponibilità di servizio richieste.

Al riguardo si riportano le seguenti disponibilità richieste per i singoli macro elementi del servizio appaltato.

Disponibilità del sistema di gestione del Sistema di Gestione Chiamate e Prenotazioni

Il sistema dovrà essere disponibile nella settimana secondo il seguente orario di servizio: l'orario di apertura definito nel presente documento.

-Il livello minimo di disponibilità in tale periodo giornaliero dovrà essere maggiore o uguale al 99% (calcolato come rapporto tra disponibilità effettiva e disponibilità teorica nel giorno);

- Le interruzioni del servizio dovranno essere effettuate fuori dell'orario di servizio;

-La durata unitaria dell'interruzione del servizio durante l'orario di servizio non dovrà essere superiore ai 10 minuti.

Il fornitore ha la responsabilità di attivare adeguate procedure di backup del software e dei dati del sistema di gestione, in modo da poter ripristinare il sistema in caso di guasti, e di attuare le operazioni di sicurezza sui dati e sui programmi mediante la duplicazione ed il mantenimento di copia dei file attivi dei dati, di registrazioni statistiche e di qualsiasi altra informazione necessaria per la fornitura del servizio e della sua continuità. In particolare deve essere attivata la modalità che permetta di ripristinare la situazione all'ultima operazione confermata prima del guasto. Il fornitore si fa carico dell'integrità fisica dei dati di proprietà del committente e dei programmi per incendio, perdite e calamità o per ogni altro evento distruttivo. I criteri sopra descritti verranno seguiti anche nel caso in cui almeno il 50% delle postazioni operatore non siano operative a causa di un guasto o malfunzionamento sia hardware che software. Nel caso in cui le postazioni non operative siano inferiori al 50% esse dovranno essere riattivate o tramite intervento a distanza o, se ciò non fosse possibile, tramite l'intervento del tecnico sul posto entro 60 minuti dalla segnalazione. La riattivazione del servizio dovrà avvenire comunque entro 30 minuti dall'intervento del tecnico.

Disponibilità delle reti di trasmissione dati - Il fornitore, limitatamente alle infrastrutture di rete di cui ha il governo, dovrà garantire la loro disponibilità nella settimana secondo il seguente orario di servizio: 24 ore su 24 ad eccezione di intervalli di tempo, concordati con il committente, necessari ad effettuare le operazioni di servizio (salvataggi, allineamenti, elaborazioni, etc.) per garantire le funzionalità del sistema.

-Il livello minimo di disponibilità in tale periodo giornaliero dovrà essere maggiore o uguale al 99% (calcolato come rapporto tra disponibilità effettiva e disponibilità teorica nel giorno).

-Le interruzioni del servizio dovranno essere effettuate fuori dell'orario di servizio.

-La durata unitaria dell'interruzione del servizio durante l'orario di servizio non dovrà essere superiore ai 10 minuti.

Il fornitore, nell'ambito delle attività di manutenzione dovrà provvedere a tutte le attività necessarie per ripristinare il corretto funzionamento della rete comprensive della riparazione e, se necessario o opportuno, della sostituzione delle apparecchiature e dispositivi vari che presentano difetti di funzionamento. Sono da ritenersi comprese nella fornitura l'eventuale eliminazione di difetti del software installato sulle apparecchiature di rete e le sue personalizzazioni o parametrizzazioni, nonché la fornitura delle nuove *releases* del software stesso.

Dovrà inoltre essere garantito:

-il monitoraggio continuo della rete, nell'orario di servizio, con strumenti a carico del fornitore;

-la manutenzione preventiva: 2 visite annuali con pulizia, regolazione, sostituzione parti usurate delle apparecchiature attive di rete.

Tempo di risposta delle transazioni on line - Il tempo di risposta è misurato come tempo che intercorre fra l'invio della transazione dalla stazione di lavoro ed il ricevimento di ciascuna risposta finale (primo carattere a video o inizio della stampa); nel caso di applicativi web-based, fra l'invio della transazione dalla stazione di lavoro e la fine del caricamento di ciascuna pagina web sulla stazione di lavoro.

Puntualità delle elaborazioni batch - Per queste elaborazioni (solo nel caso siano state pianificate) il livello di servizio è misurato dal rispetto della puntualità di consegna presso l'unità organizzativa di destinazione dei tabulati, stampati o altri supporti. La puntualità nel mese deve essere:

- totale nel 95% dei casi;
- non avere un ritardo superiore a l'ora nei rimanenti casi.

Il calendario delle elaborazioni e dei conseguenti termini di consegna verrà definito prima dell'avvio di ogni sistema.

Misurazione dei livelli di servizio - La misurazione dei tempi di risposta precedentemente esplicitati dovrà avvenire sulle stazioni di lavoro localizzate al C.U.P. AZIENDALE.

Formazione

Dovrà essere prevista l'erogazione di corsi di formazione per il nucleo del personale afferente ai servizi inerenti il CUP. Il proponente dovrà redigere un piano di formazione articolato per profili professionali quali ad esempio:

- addetto alla cassa farmacista
- medico di base
- operatore accettante di servizio

e nell'ambito di tale piano indicare i contenuti, le modalità ed i luoghi con cui avverrà la formazione.