

Deliberazione della Giunta Regionale 18 dicembre 2012, n. 39-5093

**Gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza. Approvazione convenzione 2012 -2014 ed atti conseguenti.**

A relazione dell'Assessore Monferino:

Con il D.P.R. 27 marzo 1992, "*Atto di indirizzo e coordinamento alle regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza*", sono stati formulati i criteri e le direttive cui le Regioni debbono attenersi nell'ambito del coordinamento dei servizi di emergenza sanitaria.

In ottemperanza a quanto previsto dal predetto D.P.R. 27 marzo 1992, in data 11 aprile 1996 è stato emanato l' "*Atto di intesa tra Stato e Regioni di approvazione delle linee guida sul sistema di emergenza sanitaria in applicazione del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992*".

Conformemente a quanto stabilito dal succitato D.P.R. e dal relativo Atto d'intesa tra Stato e Regioni, nonché dalla legge regionale 12 dicembre 1997, n. 61, la Regione Piemonte ha proceduto alla configurazione di servizi d'emergenza in grado di funzionare in maniera organicamente integrata sul territorio.

Con deliberazione n. 101-18190 del 7 settembre 1992, la Giunta Regionale ha approvato il programma di realizzazione del sistema d'emergenza - urgenza, demandando a successivi atti amministrativi la regolamentazione complessiva del sistema. L'attuazione di tale programma, indirizzato a costituire un numero di centrali operative sufficiente a garantire la direzione dei soccorsi su tutto il territorio regionale, ha portato, tramite l'adozione delle D.G.R. n. 194-16869 del 13 luglio 1992, n. 108-13932 del 18 novembre 1996 e n. 36-16157 del 21 gennaio 97 e n. 3-2249 del 27 giugno 2011 all'attivazione, a copertura dell'intero territorio regionale, di quattro Centrali Operative ed alla dislocazione puntuale dei mezzi di soccorso.

Al fine di consentire una gestione unitaria del sistema informatico, considerata assolutamente strategica, in quanto per poter operare in maniera ottimale gli operatori del servizio debbono poter disporre in rete di tutte le informazioni di volta in volta immesse nelle diverse banche dati utilizzate (anagrafica dell'utenza, ubicazione e stato di operatività dei mezzi di soccorso, utilizzo e consultazione dei protocolli di intervento, cartografia e localizzazione dei mezzi), con DGR n. 27-12218 del 28 settembre 2009 la Regione Piemonte ha conferito al CSI Piemonte l'incarico di gestire il sistema informativo regionale emergenza 118, per il triennio 2009-2011, approvando lo specifico progetto di gestione prodotto dal CSI Piemonte e il relativo contratto quadro, con cui venivano disciplinati puntualmente nel merito i rapporti tra la Regione Piemonte ed il Consorzio per i Sistemi Informativi.

La gestione unitaria del Sistema informativo regionale emergenza 118 ha prodotto, nel corso del triennio di vigenza contrattuale, le attese ricadute positive sul sistema, che non ha mai fatto registrare nello specifico situazioni di particolare criticità, riscontrando un generale apprezzamento da parte degli operatori dei servizi interessati. Poiché il citato contratto è scaduto il 31 dicembre 2011, il CSI Piemonte ha predisposto il documento denominato "Convenzione per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi", con due allegati tecnici "Allegato 1: Descrizione del sistema informativo" ed "Allegato 2: Descrizione dei servizi erogati", trasmettendoli formalmente alla Direzione Sanità con nota prot. n. 4.4/00005 del 6 dicembre 2011.

Il Piano socio sanitario regionale 2012-2015 ha disposto una riorganizzazione complessiva della rete dell'emergenza ed ha riconosciuto il ruolo strategico rivestito dal sistema informatico correntemente utilizzato dalla rete stessa, in quanto questo garantisce un omogeneo supporto, tramite un software avanzato, appositamente studiato, di elevata affidabilità e con un alto livello di capacità di protezione dei dati, sviluppato con la collaborazione attiva degli operatori del sistema dell'emergenza piemontese.

Considerata l'enfasi che il Piano socio sanitario regionale 2012-2015 pone sulla riorganizzazione della rete dell'emergenza, diventa evidente l'opportunità che questa addivenga ad una gestione diretta del proprio sistema informatico, in quanto esso rappresenta uno strumento strategico per il suo corretto funzionamento.

Alla luce dell'attività di supporto svolta in questi anni dalle Centrali operative del 118 nella definizione delle specifiche del sistema informatico dell'emergenza, considerata la strategicità dello strumento informatico in quanto indispensabile al corretto esercizio della rete dell'emergenza, si rileva la necessità che le funzioni di gestione e di sviluppo del sistema informatico medesimo siano affidate ad una Azienda sanitaria sede di Centrale operativa, pur mantenendo l'unicità del servizio a livello regionale.

Considerato il ruolo predominante della Centrale operativa di Torino, afferente all'AO Città della Salute e della Scienza di Torino, si ritiene opportuno assegnare all'azienda ospedaliera medesima la titolarità del sistema informativo di supporto all'attività dell'Emergenza territoriale 118.

Alla luce delle indicazioni del PSSR e considerata l'opportunità di assegnare all'A.O. Città della Salute e della Scienza di Torino le funzioni di gestione e sviluppo del sistema informatico regionale dell'Emergenza territoriale 118, la Direzione regionale Sanità, sentiti i referenti regionali del Sistema 118, ha valutato funzionalmente congrui gli allegati tecnici del citato documento "Convenzione per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi" prodotto dal CSI Piemonte, allegati al presente atto deliberativo come sua parte integrante e sostanziale.

La Direzione regionale Sanità ha altresì concordato con il CSI Piemonte una specifica convenzione, allegata al presente atto deliberativo come sua parte integrante e sostanziale, per regolamentare l'erogazione dei servizi di sistema informativo dell'emergenza territoriale 118 per il triennio 2012 - 2014, in modo da garantire la continuità nell'erogazione dei medesimi servizi nel momento in cui le funzioni di gestione e di sviluppo del sistema informatico dell'emergenza territoriale 118 passeranno operativamente all'A.O. Città della Salute e della Scienza di Torino, in quanto, poiché detta convenzione prevede già il consenso da parte del CSI Piemonte all'eventuale cessione della convenzione ad altri soggetti pubblici, l'Azienda Ospedaliera subentrerà nella sua conduzione, dall'1/01/2013 e fino al 31/12/2014, alle medesime condizioni, avendo la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di revoca, qualora si dovessero verificare le condizioni previste contrattualmente.

Atteso quanto sopra il relatore propone alla Giunta regionale:

- di approvare, in parziale sanatoria per il 2012 e con decorrenza dal 1/01/2012 al 31/12/2014, la "Convenzione per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi" ed i suoi due allegati tecnici "Allegato 1: Descrizione del sistema informativo" ed "Allegato 2: Descrizione dei servizi erogati", parti integranti e sostanziali della

presente deliberazione, autorizzando il Direttore regionale della Direzione sanità alla sua sottoscrizione;

- di autorizzare l'adozione, in capo alla Direzione regionale sanità, dei successivi atti necessari a dare applicazione ai contenuti della "Convenzione per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi" per l'anno 2012, ivi compresa l'approvazione delle offerte formalizzate in tale ambito contrattuale di riferimento dal CSI-Piemonte, che comporta una previsione di spesa di Euro 3.054.152,00 (o.f.i.), calcolata sulla base dei costi sostenuti negli anni precedenti, che trova copertura nelle somme stanziare nell'U.P.B. 20191;
- di attribuire all'A.O. Città della Salute e della Scienza di Torino, a far data dal 1 gennaio 2013, la funzione di coordinamento sovrazonale nell'ambito della gestione e dello sviluppo del sistema informatico dell'emergenza, assicurando i relativi servizi a favore della rete dell'emergenza regionale, e la relativa convenzione;
- di stabilire che l'A.O. Città della Salute della Scienza di Torino sia tenuta ad attenersi alle indicazioni del Settore Organizzazione dei servizi Sanitari ospedalieri e territoriali della Direzione regionale Sanità concordando ogni eventuale variazione sulla gestione del servizio del sistema informativo;
- di disporre che la Direzione Sanità provveda con successivi atti ad assegnare all'A.O. Città della salute le risorse necessarie alla gestione ed allo sviluppo del sistema informatico dell'emergenza, utilizzando le somme disponibili sull'UPB 20151 per coprire le spese effettivamente sostenute, che, comunque, tenendo conto delle necessarie azioni di riduzione della spesa, non potranno superare l'importo di Euro 2.500.000 annui (o.f.i) per gli esercizi 2013 e 2014;

la Giunta regionale, condividendo le argomentazioni del relatore;

vista la Legge regionale 2 settembre 1975, n. 48 istitutiva del Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione ed in particolare l'articolo 3, commi II e III, concernenti le modalità ed i compiti dello stesso;

visto l'atto a rogito del notaio Mario Sicignano, rep. 37597/15392, registrato in Torino in data 16 giugno 2005 al n. 5103 con il quale la durata del "Consorzio per il Sistema Informativo" è stata prorogata al 31 dicembre 2105;

preso atto che l'articolo 4, comma I della Legge regionale 15 marzo 1978, n. 13 con la quale la Regione Piemonte ha approvato la definizione dei rapporti tra la stessa ed il Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione, demanda al medesimo Consorzio la progettazione degli interventi in campo informatico;

vista la D.G.R. n. 15-5368 del 26 febbraio 2007 recante l'approvazione dello schema di "Accordo strategico per i servizi di gestione e di sviluppo del SIRE" tra Regione Piemonte e CSI-Piemonte;

vista la D.G.R. n. 5-8671 del 28 aprile 2008 di approvazione dello schema di "Accordo integrativo all'Accordo strategico per i servizi di gestione e di sviluppo del Sistema Informativo Regionale" per la definizione dei servizi di gestione e di sviluppo del Sistema Informativo Sanitario Regionale per gli anni 2008-2009 tra Regione Piemonte e CSI-Piemonte;

vista la DGR n. 27-12218 del 28 settembre 2009 con cui la Regione Piemonte ha conferito al CSI Piemonte l'incarico di gestire il sistema informativo regionale emergenza 118;

vista la DGR n. 15-1421 del 24 gennaio 2011, avente ad oggetto "Approvazione dello schema di Convenzione per gli affidamenti diretti al CSI Piemonte delle forniture di servizi in regime di esenzione iva per il periodo 01/01/2011 – 31/12/2013, nonché del "Catalogo dei Servizi Regione" (All. A), della "Gestione della Relazione" (All. B) e delle "Procedure operative per la Gestione e lo Sviluppo del SIRE" (All. C)".

vista la nota CSI Piemonte prot. n. 4.4/00005 del 6 dicembre 2011;

visto il PSSR approvato con DCR n.167-14087 del 3 aprile 2012;

all'unanimità,

*delibera*

- di approvare, in sanatoria per il 2012 e con decorrenza dal 1/01/2012 al 31/12/2014, la "Convenzione per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi" ed i suoi due allegati tecnici "Allegato 1: Descrizione del sistema informativo" ed "Allegato 2: Descrizione dei servizi erogati", parti integranti e sostanziali della presente deliberazione, autorizzando il Direttore regionale della Direzione sanità alla sua sottoscrizione;
- di autorizzare l'adozione, in capo alla Direzione regionale sanità, dei successivi atti necessari a dare applicazione ai contenuti della "Convenzione per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi" per l'anno 2012, ivi compresa l'approvazione delle offerte formalizzate in tale ambito contrattuale di riferimento dal CSI-Piemonte, che comporta una previsione di spesa di Euro 3.054.152,00 (o.f.i.), calcolata sulla base dei costi sostenuti negli anni precedenti, che trova copertura nelle somme stanziare nell'U.P.B. 20191;
- di attribuire all'A.O. Città della Salute e della Scienza di Torino, a far data dal 1 gennaio 2013, la funzione di coordinamento sovrazonale nell'ambito della gestione e dello sviluppo del sistema informatico dell'emergenza, assicurando i relativi servizi a favore della rete dell'emergenza regionale, e la relativa convenzione;
- di stabilire che l'A.O. Città della Salute della Scienza di Torino sia tenuta ad attenersi alle indicazioni del Settore Organizzazione dei servizi Sanitari ospedalieri e territoriali della Direzione regionale Sanità concordando ogni eventuale variazione sulla gestione del servizio del sistema informativo;
- di disporre che la Direzione Sanità provveda con successivi atti ad assegnare all'A.O. Città della salute le risorse necessarie alla gestione ed allo sviluppo del sistema informatico dell'emergenza, utilizzando le somme disponibili sull'UPB 20151 per coprire le spese effettivamente sostenute, che, comunque, tenendo conto delle necessarie azioni di riduzione della spesa, non potranno superare l'importo di Euro 2.500.000 annui (o.f.i) per gli esercizi 2013 e 2014.

Avverso la presente deliberazione è ammesso ricorso entro il termine di 60 giorni innanzi al Tribunale amministrativo regionale ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010.

(omissis)

Allegato

## **Allegato Tecnico 1**

### **Descrizione del Sistema Informativo**

## INQUADRAMENTO

Costituisce oggetto del presente documento la descrizione dell'architettura del Sistema Informativo Emergenza Urgenza del Piemonte, la cui parte principale è il sistema informativo del servizio di emergenza 118, e la contestualizzazione dei servizi offerti da CSI-Piemonte nel Triennio 2012-2014 per la gestione del sistema informativo stesso.

Il servizio di emergenza 118, è garantito per la Regione Piemonte, dall'attività svolta 24 ore su 24, dalle 4 Centrali Operative (C.O.) dislocate nei quattro quadranti di Torino, Cuneo, Novara ed Alessandria. Il sistema 118 fornisce, a tutti coloro che si trovano in una situazione di emergenza sanitaria, un tempestivo e qualificato intervento di soccorso con, ove necessario, successivo trasporto nella struttura ospedaliera più idonea ad effettuare il trattamento ritenuto adeguato.

Il sistema informativo è stato uniformato nel corso del tempo su tutte le Centrali, che alla fine del 2011 sono state poi ridotte da 8 a 4. La suite applicativa SaveOnLine, arrivata alla sua versione 5.0 garantisce l'operatività delle centrali e la gestione delle specificità legate ad un servizio altamente critico. Collegati a questa sono:

- la rete interospedaliera per l'emergenza cardiologica, tramite la quale le centrali operative smistano i dati cardiologici ricevuti dai mezzi di soccorso verso le unità di terapia intensiva coronarica (UTIC) dislocate sul territorio
- la rete emergenze, tramite la quale i pronto soccorso forniscono in automatico alle centrali operative del 118 informazioni quali i tempi di attesa suddivisi per triage, la disponibilità di posti letto e di risorse in genere (come TAC o sale operatorie)

Il sistema informativo è supportato da una rete telematica geografica dedicata, gestita direttamente da Regione Piemonte, che garantisce le comunicazioni tra le varie Centrali Operative e tra le centrali e le basi esterne. La rete rupar consente invece di collegare le UTIC e i DEA ospedalieri alle Centrali Operative.

La Centrale Operativa di Torino funge da "centro stella" della rete di emergenza 118 e garantisce a tutte le Centrali Operative la possibilità di erogazione del servizio in back-up in caso di "fault" locale. A sua volta la centrale di Torino ha un backup presso la centrale di Cuneo.

Il CSI-Piemonte sta conducendo un contratto di assistenza sulla suite SaveOnLine, avviato nel 2008 e con scadenza il 31 dicembre 2011, commissionato dalla Regione Piemonte, detentrica delle licenze d'uso illimitate della citata soluzione informatica.

Il presente allegato risponde alle specifiche richieste di gestione, effettuate dalla Regione Piemonte con nota prot. 23065/DB 2006 del 24 agosto 2011, dei medesimi servizi, unitamente alla realizzazione di alcuni adeguamenti, per il triennio 2012-2014.

### **1. SERVIZI PREVISTI PER IL TRIENNIO 2012-2014**

Obiettivo primario del servizio è garantire la gestione del sistema informativo unificato del servizio di emergenza 118 presso tutte le Centrali Operative del Piemonte, garantendo la disponibilità di un unico punto di contatto per tutte le richieste di supporto tecnico-informatico di qualsiasi genere.

Saranno anche gestiti i software per l'emergenza urgenza disponibili presso la rete ospedaliera (rete interospedaliera per l'emergenza coronarica e rete emergenze) e il software "TEMPORE" e "Portale documentale" che non sono collegati alla suite software del 118.

Il ruolo di CSI-Piemonte è quello di Ente strumentale a supporto di Regione Piemonte per il coordinamento e la gestione delle attività tecnico-informatiche che riguardano le Centrali.

## 2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO EMERGENZA URGENZA

Vengono di seguito descritti gli applicativi che saranno gestiti dal CSI-Piemonte nel triennio 2012-2014. Le descrizioni sono finalizzate a fornire, per ciascun applicativo, un quadro generale del servizio. Per poter disporre di informazioni più dettagliate rispetto alle caratteristiche degli applicativi si rimanda alla documentazione tecnica resa disponibile dai Fornitori che hanno realizzato o che commercializzano in Italia i prodotti di cui Regione Piemonte è proprietaria e rispetto ai quali ha richiesto a CSI-Piemonte l'erogazione dei relativi servizi. Su richiesta di Regione Piemonte sarà cura del CSI-Piemonte reperire le ultime versioni dei documenti tecnici presso i Fornitori e renderle disponibili alla Regione stessa.

### 2.1.1 Applicativo SaveOnLine in uso presso le centrali operative

L'applicativo attualmente utilizzato in tutte le Centrali Operative del Piemonte è SaveOnLine. I diversi moduli della suite applicativa gestiscono tutte le fasi operative di una Centrale 118:

- valutazione sanitaria => integrazione con l'applicativo **Dispatch ProQA**;
- gestione risorse 118 (mezzi, dotazioni,...);
- gestione della maxi-emergenza;
- gestione disponibilità risorse regionali (strutture, posti letto, diagnostiche,...);
- raccolta dati dal territorio per la chiusura interventi;
- chiusura interventi dalle basi periferiche;
- statistica sull'operatività;
- gestione documentazione destrutturata come protocolli di centrale e fax;
- gestione messaggistica;
- gestione liste e stampe parametriche;
- gestione della segreteria;
- gestione cartografia;
- gestione della documentazione e manualistica;
- gestione comunicazioni telefoniche;
- gestione degli stati dei mezzi tramite ricezione di segnali radio;
- riascolto registrazioni.

L'applicativo ingloba i prodotti di ProQA® e AQUA® della Società Medical Priority Consultants.

L'applicativo SaveOnLine opera in ambiente Microsoft, utilizza un DBMS SQL ed è stato realizzato mediante framework .NET.

Il prodotto è stato studiato con caratteristiche di scalabilità ed è dotato di architettura aperta.

Le parametrizzazioni attuabili da utenti abilitati permettono la personalizzazione delle singole postazioni per caratterizzarne l'utilizzo velocizzandone le attività e profilando i diversi operatori.

Il collegamento dati tra le quattro Centrali permette lo scambio di schede intervento per eventi in aree di confine o il dirottamento automatico dei flussi e delle operatività da una Centrale ad un'altra, per fault o per temporanea indisponibilità (es. cambio di sede di una Centrale, maxiemergenza,...).

Il sistema SaveOnLine è composto da diversi moduli operativi che concorrono alla completa gestione del ciclo di vita di un'emergenza sanitaria. I principali sono i seguenti:

- **SaveOnLine CAD:** insieme degli strumenti in uso agli operatori di Centrale Operativa necessari alla gestione degli eventi di soccorso;
- **SaveOnLine HS:** modulo per l'erogazione di servizi di Telemedicina tra i mezzi, la centrale operativa e i centri di eccellenza sanitaria. Ad oggi viene utilizzato per la gestione della telemedicina cardiologica, collegando le UTIC di riferimento;
- **SaveOnLine Web Access:** insieme delle componenti Web di SaveOnLine, che consentono l'integrazione di strutture ed enti remoti;
- **GEOS:** modulo cartografico per la gestione geografica del territorio e la rappresentazione di risorse e missioni;
- **Phonema:** modulo di integrazione con il sistema telefonico;
- **E.Ra:** modulo di integrazione radio. Utilizzabile dagli operatori di gestione per l'interfacciamento con i sistemi radio presenti in centrale;
- **Glyfo:** modulo per la gestione della messaggistica, delle consegne, delle notifiche e degli allarmi di centrale operativa;
- **Stadera:** modulo documentale per la gestione di informazioni destrutturate (es. documenti), protocolli di centrale, fax etc.
- **ACS:** modulo di autenticazione federata;
- **SaveOnOffice:** modulo amministrativo per la gestione delle componenti operative del sistema. Consente inoltre l'accesso ai tools di reportistica e analisi statistica;
- **SaveAdmin:** modulo per la gestione tecnica della suite e delle sue componenti;
- **Playback:** modulo per l'integrazione verso sistemi di registrazione audio connessi al sistema telefonico;
- **Servizi di Integrazione:** servizio di backend per la gestione delle integrazioni verso sistemi esterni;

Gli utilizzatori del software, con diverse profilazioni a seconda del ruolo, sono tutti gli operatori delle Centrali Operative del 118, dislocate a Torino, Cuneo, Novara ed Alessandria.

L'accesso agli applicativi avviene automaticamente all'avvio della postazione. Gli utenti sono autenticati e associati al profilo loro assegnato tramite la login e la password per l'accesso alle PdL delle singole C.O.

### 2.1.2 Applicativo Chiusura basi (SaveOnLine Web Access)

Questo modulo permette la chiusura remota degli interventi del 118 da parte delle basi di gestione ambulanze avanzate MSA ed MSAB (medicalizzate ed India) e di elisoccorso sparse sul territorio Regionale, sgravando così la Centrale da tale incombenza. Durante il processo di chiusura vengono registrati a sistema i dati raccolti durante l'intervento. Se un intervento viene chiuso da remoto, la centrale operativa può, opzionalmente, validare i dati inseriti.

Gli operatori delle basi ambulanza possono visionare unicamente i servizi di competenza della propria base tecnicamente conclusi.

Il software SaveOnLine Web Access consente l'accesso al sistema di centrale solo previo inserimento della smart card collettiva assegnata alla base ambulanza.

Le due aree principali in cui si articolano le funzionalità di SaveOnLine Web Access sono la chiusura servizi e la gestione della sede di soccorso:

- per la prima area le funzionalità sono quelle legate alla chiusura ed archiviazione dei servizi assegnati dal 118 con in più la raccolta della scheda di incidente stradale;
- per la seconda area la principale funzionalità è l'appello del personale presente in sede (da cui si desume l'equipaggio per ciascun servizio) e, per il caso di sede elisoccorso, la

gestione dell'operatività del mezzo con relativo censimento anagrafico secondo la strutturazione dei registri.

Le funzionalità del Servizio Chiusura basi vengono erogate in modalità on-line via web.

Gli utenti abilitati al servizio sono gli operatori delle basi periferiche dislocate sul territorio regionale del Piemonte.

L'accesso agli applicativi avviene tramite business key o smart card collettive che identificano la base ambulanza sul sistema di registrazione interventi della centrale operativa. Come richiesto dai referenti del precedente contratto di servizio, non sono state distribuite smart card individuali a tutti gli utenti delle postazioni remote in quanto questo è risultato incompatibile con la gestione del personale volontario ad alto ricambio.

### **2.1.3 Applicativo REME (Rete dell'Emergenza)**

Il progetto denominato "Il paziente giusto nell'ospedale giusto al momento giusto" consente alle unità di Pronto Soccorso (PS) piemontesi di essere integrate con il Sistema Informativo del 118 per la trasmissione di informazioni relative ai tempi di attesa sulle code di triage del PS.

L'integrazione consente inoltre alle Centrali Operative 118 di comunicare in anticipo al Pronto Soccorso informazioni sui pazienti (età, sesso e altri dati anagrafici, se disponibili), il codice di intervento, il triage 118, ed eventualmente la patologia riscontrata durante l'intervento del 118.

Le strutture ospedaliere coinvolte nel progetto Rete Emergenza comunicano la disponibilità delle risorse presenti nei loro reparti (posti letto, TAC, ...) utilizzando lo stesso applicativo WEB di cui sono dotate le Centrali Operative del 118 per la consultazione e se necessario anche per la rilevazione del dato. L'utilizzo di tale applicativo da parte delle strutture ospedaliere semplifica il processo di raccolta delle informazioni da parte del 118, limitando allo stretto necessario le richieste telefoniche verso le strutture ospedaliere ed il conseguente censimento del dato in applicativo.

Attraverso il sistema sopra descritto è possibile consentire il trasporto dei pazienti presi in carico dal Sistema di Emergenza 118 verso la struttura ospedaliera più idonea ad effettuare il trattamento adeguato e con la disponibilità di risorse atte ad ospitare il paziente.

Le funzionalità del Servizio REME vengono erogate in modalità on-line.

Gli utenti abilitati al servizio sono gli operatori delle ASR e del 118 che utilizzano l'applicativo.

L'accesso all'applicativo a disposizione delle ASR e del 118 avviene in modalità web per quelle componenti non integrate a livello di cooperazione applicativa fra sistemi. In questi casi gli utenti sono autenticati e associati al profilo loro assegnato tramite login e password.

### **2.1.4 Applicativo di teleconsulto TEMPORE**

Il sistema TEMPORE ha come fine la diffusione e l'attuazione di linee guida unificate e condivise in relazione al trattamento del trauma cranico minore, della patologia cerebrovascolare neurochirurgica e quindi a un insieme più ampio di patologie gravi che include, tra le altre, quelle legate alle ustioni, e allo Stroke.

Il sistema permette alle Strutture Consulenti presenti nei DEA di II livello di fornire una consulenza in tempo reale ai DEA che esplicano il primo intervento di pronto soccorso, senza la necessità di trasporto del paziente per il consulto o per la valutazione delle immagini diagnostiche.

Le immagini acquisite automaticamente dalle diverse diagnostiche (o singolarmente nel caso di apparecchiature senza interfaccia DICOM) vengono integrate da dati relativi all'evento e alla patologia.

Il pacchetto così costituito viene inviato al Centro di riferimento dove lo specialista, allertato automaticamente dal sistema, è in grado di rispondere al richiedente fornendogli l'adeguata consulenza dopo consultazione del materiale ricevuto.

L'attività di colloquio tra gli Ospedali è affidata ad una rete di connessioni, le quali garantiscono maggior flessibilità.

Presso ogni punto periferico sono predisposte connessioni dirette con le apparecchiature diagnostiche interessate (TAC, RM, Angiografie, ecc.) o PACS Aziendali per il prelievo automatico dei dati e delle immagini da esse prodotte.

I punti periferici inviano ai Centri di Consulenza le immagini relative alle analisi effettuate, eventuali manichini bi-tridimensionali e i dati associati (riguardanti il paziente, l'evento, stato clinico ecc.), ottenendo in tempo reale il consulto dell'esperto allertato automaticamente dal sistema, che, disponendo della documentazione tecnica necessaria direttamente presso la propria postazione operativa, può consigliare la miglior prassi di intervento e l'eventuale trasporto del paziente.

Per rendere più flessibile la piattaforma, sia in termini funzionali sia in termini di accessibilità, questa è stata riprogettata realizzando una nuova release, estesa per offrire i propri servizi in maniera più rapida ed efficiente di quanto non accadesse in passato. La nuova architettura è stata sviluppata in ottica Web 2.0, ed è quindi accessibile da un comune browser Web. L'intero livello di usabilità è stato totalmente rivisto per garantire un uso molto più semplice ed immediato, garantendo al contempo un elevato livello di accessibilità e fruizione delle informazioni.

La piattaforma è ora in grado di poter estendere le proprie capacità consulenziali ad altre patologie in tempi molto rapidi, grazie alla modularità con cui è stata realizzata. Sono ste inoltre inserite logiche proprie del mondo della Sanità Elettronica, garantendo quindi piena interoperabilità con i principali modelli di sanità federata (in particolare riferimento al modello IHE). Tempore è fin d'ora predisposto per implementare i quattro livelli differenti di firma elettronica previsti dal nuovo CAD. Include inoltre un potente motore DICOM in grado di visualizzare nativamente immagini DICOM standard, e offre un repository full DICOM che può all'occorrenza svolgere anche funzionalità tipiche dei sistemi PACS.

L'intera piattaforma è stata progettata per poter lavorare anche in mobilità, e quindi accessibile da device quali table PC o simili.

Le funzionalità del Servizio TEMPORE vengono erogate in modalità on-line.

Gli utenti abilitati al servizio sono gli operatori delle ASR che lavorano presso i centri, nei quali è installato l'applicativo TEMPORE.

L'accesso agli applicativi avviene tramite login e password sulle PdL TEMPORE.

### **2.1.5 Applicativo MobiMed**

Il progetto della rete interospedaliera per l'emergenza cardiologica, prevede l'utilizzo di apparecchiature cardiologiche (Mobimed) a bordo dei mezzi di soccorso avanzato del 118 (MSA-MSAB ed ELI).

Interfacendosi con le suddette apparecchiature, il software Ortivus è in grado di inviare dati e segnali ad un centro di riferimento remoto che in Piemonte è stato identificato presso la Centrale Operativa 118 di Torino - Grugliasco.

I dati inviati dalle apparecchiature medicali di Mobimed vengono collegati ai dati di intervento e del paziente trattato presenti su SaveOnline e possono essere visualizzati, stampati, memorizzati e resi oggetto di statistiche nell'ambito delle Centrali Operative 118. Inoltre questi stessi dati possono essere inviati alle Unità di Terapia Intensiva Coronarica (UTIC) di competenza, mediante la componente software SaveOnline HS, per richiedere un consulto e le necessarie indicazioni per il trasporto del paziente. È stato formalizzato un protocollo operativo che prevede una risposta sul consulto cardiologico entro i 5 minuti dall'invio dell'ECG alle UTIC, in modo che il paziente possa essere indirizzato verso l'ospedale meglio attrezzato per fare fronte all'emergenza in tempi brevissimi.

Tutte le componenti hardware del servizio, tra cui i server presenti in centrale operativa a Grugliasco, le clinical workstation delle quattro centrali operative, le workstation presenti nelle

UTIC e i tablet PC presenti sui mezzi di soccorso, saranno oggetto di assistenza da parte di CSI Piemonte.

Le funzionalità del Servizio MobiMed vengono erogate in modalità on-line.

Gli utenti abilitati al servizio sono gli operatori delle ASR che lavorano presso le trentadue UTIC del Piemonte e i medici delle Centrali Operative che valutano i dati provenienti dai mezzi di soccorso per il trasferimento del paziente alla UTIC più idonea al caso.

L'accesso all'applicativo avviene automaticamente all'avvio della postazione. Gli utenti sono autenticati e associati al profilo loro assegnato tramite la login e la password per l'accesso alle PdL MobiMed.

L'applicativo MobiMed non rende disponibili statistiche o report. Le uniche statistiche sono quelle previste da SaveOnLine sui dati provenienti dall'applicativo MobiMed.

### **2.1.6 Portale Documentale**

Il portale documentale è una piattaforma di collaborazione orientata alla gestione condivisa di documenti. La piattaforma è strutturata per offrire una soluzione di document sharing e collaboration in ottica Web 2.0. Interamente sviluppata su SharePoint 2010, lo strumento proposto consente di gestire informazioni strutturate e destrutturate, spaziando dalle raccolte documentali ad elenchi specifici (es. rubriche telefoniche). La piattaforma consente di gestire opportunamente le policy di accesso, garantendo la creazione di utenti e ruoli a cui associare opportune politiche di visibilità. È inoltre possibile gestire le componenti documentali (accesso, salvataggio etc.) direttamente dalla suite Office (2007 o superiore) semplificando quindi di molto l'utilizzo della piattaforma stessa.

I documenti inseriti sulla piattaforma vengono automaticamente indicizzati, utilizzando come chiavi di ricerca sia le parole inserite nei metadati (es. titolo, descrizione, autore) sia le parole contenute all'interno del documento stesso.

Oltre alla stretta gestione documentale, la piattaforma offre anche strumenti di collaboration quali:

- Aree riunioni;
- Strumenti di prenotazione di risorse;
- Elenchi fotografici;
- Forum di discussione;
- Calendari attività.

Le funzionalità del Portale Documentale vengono erogate in modalità on-line.

Gli utenti abilitati al servizio sono gli operatori di Regione Piemonte.

L'accesso agli applicativi avviene tramite login e password.

## **Allegato Tecnico 2**

### **Descrizione dei servizi erogati**

## INQUADRAMENTO

Nell'ambito del "Contratto per la gestione del sistema informativo regionale di emergenza e urgenza e l'erogazione dei relativi servizi", verranno erogati dal CSI-Piemonte a Regione Piemonte i servizi applicativi descritti nella "Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA" (da ora "Convenzione Quadro") e relativi cataloghi allegati in vigore nel periodo di validità del sopraccitato contratto, con l'obiettivo di garantire la disponibilità dei software costituenti il sistema informativo dell'emergenza urgenza in Piemonte e di fornire agli utenti il necessario supporto al corretto utilizzo degli stessi.

Di seguito vengono elencati i servizi erogati e, vista la particolarità e la criticità del sistema informativo di emergenza urgenza, descritte le sole peculiarità che differenziano il presente servizio da quello standard descritto nei cataloghi allegati alla "Convenzione Quadro".

Gli indicatori della qualità del servizio che vengono definiti per alcuni dei servizi più significativi verranno rendicontati secondo le tempistiche definite dai cataloghi sopra menzionati.

### 1. SERVIZI TRASVERSALI

Verranno erogati i seguenti servizi in modo trasversale sia sugli ambiti applicativi sia infrastrutturali nell'ambito del Servizio di Emergenza Urgenza Piemonte,:

- Service Desk.
- Coordinamento Generale
- Supporto alle Centrali Operative

#### 1.1 Service Desk

Il Service Desk costituirà il punto unico di contatto raggiungibile tramite telefono e e-mail che riceve e registra le chiamate di supporto. Oltre alle normali attività accoglienza, tracciatura e gestione del ciclo di vita delle richieste descritte nei cataloghi allegati alla "Convenzione Quadro", gli operatori dedicati al servizio saranno opportunamente addestrati per effettuare la prima diagnosi del problema, identificare l'area del CSI competente o il soggetto competente da attivare e per rispondere a richieste di informazioni e modalità di utilizzo degli applicativi specifici del sistema informativo di emergenza urgenza.

Inoltre, in caso di richieste e/o di anomalie di tipo infrastrutturale che coinvolgono "terze parti" o fornitori diretti di Regione Piemonte, il Service Desk si farà carico di:

- registrare la richiesta ed aprire il ticket;
- inoltrare le richieste al soggetto individuato come responsabile dell'intervento;
- chiudere il ticket.

Sarà cura di Regione Piemonte fornire ed aggiornare costantemente la lista dei propri fornitori diretti che il CSI portà attivare, dettagliando i contenuti dei servizi affidati, i tempi e le modalità di intervento per ciascuno di essi.

Regione Piemonte si impegna altresì a comunicare ai propri fornitori diretti che ha delegato al CSI-Piemonte l'attivazione degli interventi di assistenza da parte loro.

Le chiamate destinate a fornitori terzi, noti e reperibili, che riguardano interventi non previsti da contratto, ingenerano comunque l'apertura di ticket che non saranno conteggiati nella misurazione degli indicatori.

Tutte le apparecchiature informatiche del servizio di emergenza urgenza, in carico al CSI-Piemonte, devono essere censite e inserite all'interno del *data base* degli *Asset* a disposizione del Service Desk.

Sarà cura di Regione Piemonte, delle Centrali Operative e delle ASR fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie all'aggiornamento dell'Asset, mentre il CSI-Piemonte ha la responsabilità di recepire tempestivamente tali aggiornamenti.

La qualità del servizio del Service Desk verrà misurata dal seguente indicatore riferito all'accoglienza e tracciatura delle chiamate:

<b>Percentuale di chiamate abbandonate</b>		
Definizione	% di chiamate abbandonate rispetto al volume complessivo dei contatti telefonici serviti o accettati (l'utente riceve una risposta dal risponditore automatico). Si considera abbandonata una chiamata interrotta dopo un tempo di attesa superiore a 30".	
Requisiti	<i>Soglia</i>	<i>Target</i>
	Oltre 30 "	< =5%
Calcolo	Numero di chiamate abbandonate/ numero chiamate pervenute *100	
Monitoraggio	Valutazione indicatore: <b>semestrale</b>	
Finestra di misurazione	Dal lunedì al venerdì all'interno delle seguenti fasce orarie: 9.00 – 18.00	
Fonte informativa	Sistema Voip	
Condizioni di significatività	--	
Note	La finestra di misurazione non può essere estesa sulle 24 ore in quanto in reperibilità il risponditore automatico gira la chiamata su sistemi esterni non monitorabili.	

## 1.2 Coordinamento generale

E' prevista la presa in carico, da parte del CSI-Piemonte, di un'attività di coordinamento tecnico rispetto all'operato dei soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio, con l'obiettivo di fornire un unico riferimento, sia rispetto alle normali attività, sia rispetto a criticità bloccanti, ai responsabili di Centrale Operativa, alla Regione Piemonte e ai responsabili tecnologici del sistema informativo di emergenza urgenza, nonché ai responsabili dell'utilizzo della rete di emergenza coronarica e della rete di teleconsulto TEMPORE.

Sarà cura del coordinatore del servizio identificato dal CSI il recepimento delle richieste di evolutive sul sistema informativo del 118 e sugli applicativi che compongono il sistema di emergenza urgenza regionale.

Sarà inoltre compito del coordinamento generale del servizio la raccolta e l'analisi delle segnalazioni pervenute tramite il Service Desk che vengono identificate come richieste evolutive del sistema in modo. Tali richieste verranno presentate a Regione Piemonte che potrà richiedere a CSI l'eventuale valorizzazione economica degli sviluppi necessari e dovrà poi espressamente autorizzarne lo sviluppo indicando le priorità.

Il Servizio prevede anche attività di coordinamento nell'ambito dei servizi infrastrutturali ed applicativi erogati a favore di Regione Piemonte sul servizio di emergenza urgenza, in particolare attraverso attività di carattere consulenziale e specialistico nei confronti dei referenti di Regione Piemonte, delle Centrali Operative oppure delle ASR.

Tale servizio è da considerarsi supplementare ed integrativo al servizio di Service Desk in quanto non sostituisce le eventuali chiamate o richieste che pervengono ad esso.

La proposta include anche verifiche periodiche di coordinamento.

Sarà compito del coordinatore del servizio incaricato dal CSI la redazione di relazioni trimestrali sull'andamento dei servizi erogati, che saranno comprensive della valutazione sugli indicatori della qualità del servizio erogati in quel trimestre e dei volumi delle diverse tipologie di richieste. Le relazioni verranno presentate entro 60 giorni dalla fine del trimestre di riferimento, salvo motivati impedimenti che andranno condivisi

### **1.3 Supporto per le centrali operative e le ASR**

Il servizio prevede un supporto trasversale, non esclusivamente tecnico, agli utenti presenti nelle Centrali Operative del 118 e nelle ASR (limitatamente al servizio applicativo TEMPORE).

L'attività riguarderà gli aspetti legati alle logiche di funzionamento degli applicativi del CSI-Piemonte. Il servizio prevede inoltre di fornire supporto ai tecnici che interverranno per la risoluzione dei malfunzionamenti hardware o software delle postazioni di lavoro in carico a CSI. La risoluzione dei malfunzionamenti non è compresa nel presente servizio e rimarrà a carico dei gruppi competenti, attivati tramite il servizio di Service Desk del CSI-Piemonte.

## **2. SERVIZI APPLICATIVI**

Verranno erogati i seguenti servizi applicativi su tutti i software che compongono il sistema informativo di emergenza urgenza della Regione Piemonte:

- addestramento;
- assistenza applicativa;
- trattamento dati;
- manutenzione ordinaria degli applicativi.

### **2.1 Addestramento**

Oltre a quanto descritto nella nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro”, si prevede una sessione di addestramento ad ogni major release dei software oggetto del presente contratto. Altre sessioni di addestramento dovranno essere richieste dai referenti regionali al referente del servizio del CSI-Piemonte.

Il servizio non verrà erogato per gli applicativi ProQA e AQUA.

### **2.2 Assistenza applicativa**

Oltre a quanto descritto nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro”, si stabilisce che le richieste di gestione delle credenziali di accesso dovranno avvenire tramite PEC.

La qualità dell'assistenza applicativa verrà misurata dal seguente indicatore composito riferito ai chiarimenti sulla logica applicativa e alle richieste su come si utilizza l'applicativo:

<b>Tempi di risposta per assistenza applicativa</b>	
Definizione	Tempo impiegato per risolvere le richieste di assistenza applicativa
Sottoservizio/attività	Richieste “Chiarimenti sulla logica applicativa” legate all'uso delle procedure

Requisiti	<i>Soglia</i>	<i>Target</i>
	Entro 4 ore	95%
Sottoservizio/attività	Richieste “Come si utilizza l’applicativo” legate all’uso delle procedure	
Requisiti	<i>Soglia</i>	<i>Target</i>
	Entro 2 ore	80%
Calcolo	Numero di interventi risolti nel rispetto della soglia / Numero totale degli interventi risolti * 100	
Monitoraggio	Valutazione indicatore: semestrale	
Finestra di misurazione	Dal lunedì al venerdì all’interno delle seguenti fasce orarie: 9.00 – 18.00	
Fonte informativa	Remedy	
Condizioni di significatività	L’indicatore è da ritenersi significativo solo se il numero delle attività richieste nel semestre è superiore alle 50 unità	
Note	Le soglie sono espresse in ore lavorative, nell’ambito della finestra di erogazione del servizio, rispetto alla finestra di misurazione dell’indicatore.  L’indicatore è misurato sul volume complessivo degli interventi richiesti e non in riferimento alle richieste sui singoli applicativi.	

## 2.3 Trattamento dati

Il servizio comprende il trattamento dati di tipo:

- alfanumerico
- cartografico

Per quanto riguarda le normali attività comprese in questo tipo di servizio, si fa presente che le attività riconducibili alla tipologia “Interventi di correzione massiva” e di “Estrazione dati”, sono subordinate all’approvazione da parte della Regione Piemonte – Settore Assistenza Sanitaria territoriale e saranno oggetto di valutazione tecnico- economica da parte del CSI-Piemonte.

### 2.3.1 Trattamento dati alfanumerici

Oltre alle normali attività descritte nei cataloghi allegati alla “convenzione Quadro”, il servizio prevede anche le seguenti attività a calendario:

- la gestione del “Data Base Unico degli utenti telefonici” (DBU) (il CSI-Piemonte, con periodicità mensile, provvede ad acquisire i flussi di aggiornamento dalla fonte dati disponibile per inserirli nella Base Dati del sistema SaveOnline;
- l’acquisizione e l’aggiornamento dei dati cartografici, in particolare il grafo stradale completo delle regole di traffico alla base della componente GEOS di SaveOnline.

### 2.3.2 Trattamento dati cartografici

Il servizio comprende le seguenti tipologie di interventi peculiari:

- Interventi puntuali su occorrenze del DB cartografico regionale (Stradario Regionale) per rettificare od aggiungere un'informazione relativa a variazioni cartografiche. Rientrano in questa tipologia di interventi:
  - le modifiche, aggiunte od eliminazioni di toponimi associati a sedimi stradali, segnalati dai Comuni, dalle Centrali Operative 118 stesse o derivanti da indagini e sopralluoghi degli addetti di CSI-Piemonte;
  - le modifiche, aggiunte od eliminazioni di geometrie di sedimi stradali, segnalati dai Comuni, dalle Centrali Operative 118 stesse o derivanti da indagini e sopralluoghi degli addetti di CSI-Piemonte;
  - le modifiche, aggiunte od eliminazioni di numeri civici compresi in sedimi stradali, segnalati dai Comuni, dalle Centrali Operative 118 stesse o derivanti da indagini e sopralluoghi degli addetti di CSI-Piemonte.
- Interventi di manutenzione delle basi dati cartografiche ad esempio per l'aggiornamento di tabelle di codifica o di parametrizzazione, oppure il ripristino delle basi dati.
- Attività a calendario: nell'ambito del servizio "Trattamento Dati Cartografici" rientrano anche:
  - la gestione degli aggiornamenti periodici relativi alla "cartografia regionale" (Stradario Regionale). Il CSI-Piemonte, con periodicità trimestrale, provvede ad inserire i dati cartografici del Data Base regionale nella Base Dati del sistema SaveOnLine.
  - la gestione degli aggiornamenti periodici della base dati Tele Atlas, che si riferisce alle licenze per cinquanta postazioni di lavoro.
  - le operazioni di aggiornamento della base dati toponomastica dell'applicativo SaveOnLine, da effettuarsi ad ogni aggiornamento trimestrale della cartografia regionale di base; la base dati regionale viene considerata come riferimento per l'allineamento dei dati.
  - l'aggiornamento dei layer cartografici di sfondo a supporto della rappresentazione cartografica (ortofoto, curve di livello, ecc.)

## 2.4 Manutenzione ordinaria applicativi

Il servizio viene erogato come descritto nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro”.

La qualità della manutenzione correttiva verrà misurata dal seguente indicatore riferito ai malfunzionamenti bloccanti, cioè classificati con severità 1 e 2 come definita nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro”:

<b>Tempo impiegato per manutenzione correttiva per malfunzionamenti bloccanti. (severità 1-2)</b>		
Definizione	Tempo impiegato per risolvere le richieste di malfunzionamenti applicativi bloccanti che generano disservizi. La segnalazione di anomalia si considera risolta anche nel caso di applicazione di un workaround che mette l'utente nelle condizioni di riprendere il lavoro	
Requisiti	<i>Soglia</i>	<i>Target</i>
	Entro 8 ore	90%
Calcolo	Numero di interventi risolti nel rispetto della soglia / Numero totale degli interventi risolti * 100	
Monitoraggio	Valutazione indicatore: semestrale	
Finestra di misurazione	H24 7X7 Per gli applicativi esclusi dall'assistenza H24 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 – 18.00	
Fonte informativa	Remedy	
Condizioni di significatività	L'indicatore è da ritenersi significativo solo se il numero delle attività richieste nel semestre è superiore alle 50 unità	
Note	Le soglie sono espresse in ore lavorative, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, rispetto alla finestra di misurazione dell'indicatore. L'indicatore è misurato sul volume complessivo degli interventi richiesti e non in riferimento alle richieste sui singoli applicativi.	

## 3. SERVIZIO DI GESTIONE DEI POSTI DI LAVORO

Il servizio viene erogato come descritto nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro” per tutte le apparecchiature hardware dei software componenti il sistema informativo di emergenza urgenza. Tali apparecchiature dovranno essere censite e inserite all'interno del data base degli Asset a disposizione del Service Desk con le modalità descritte ai precedenti paragrafi.

Per quanto riguarda il software MobiMed, tutte le componenti hardware del sistema, tra cui i server presenti in centrale operativa a Grugliasco, le clinical workstation delle quattro centrali operative, le workstation presenti nelle UTIC e i tablet PC presenti sui mezzi di soccorso, saranno oggetto di assistenza da parte di CSI-Piemonte. Non rientreranno invece nel perimetro del servizio le apparecchiature elettromedicali presenti sui mezzi di soccorso.

La qualità della gestione posti di lavoro verrà misurata dal seguente indicatore riguardante tutte le problematiche hardware e relative al software di base delle postazioni distinte in funzione della severità registrata secondo le definizioni contenute nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro”:

Definizione	Tempistica di risoluzione del problema a fronte della segnalazione dell'utenza	
Requisiti – problema bloccante (severità 1 e 2)	<i>Soglia</i>	<i>Target</i>
	Entro 9 ore	95%
Requisiti – problema non bloccante (severità 3 e 4)	<i>Soglia</i>	<i>Target</i>
	Entro 17 ore	80%
Calcolo	Numero di interventi risolti nel rispetto della soglia / Numero totale degli interventi risolti * 100	
Monitoraggio	Valutazione indicatore: semestrale	
Finestra di misurazione	H24 7X7 Per le PdL dedicate agli applicativi esclusi dall'assistenza H24 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 –18.00	
Fonte informativa	Remedy	
Condizioni di significatività	L'indicatore è da ritenersi applicabile solo se il numero delle chiamate per specifico livello di severità è superiore al 10% del numero totale delle chiamate, per un totale di chiamate superiore a 50 nel semestre.	
Condizioni di applicabilità della soglia	Rispetto della configurazione standard della postazione di lavoro su cui si interviene	
Note	Le soglie sono espresse in ore lavorative, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, rispetto alla finestra di misurazione dell'indicatore	

#### 4. SERVIZI AI SERVER DECENTRATI

Il servizio dedicato al sistema informativo di emergenza urgenza prevede la gestione dei server decentrati articolata secondo le seguenti attività:

- gestione sistemistica (installazione, assistenza tecnica);
- monitoraggio dei sistemi e sottosistemi server
- manutenzione hardware;

Sono esclusi dal servizio i materiali di consumo e ogni intervento derivato da danni causati da imperizia, negligenza od uso improprio da parte dell'utilizzatore.

Al verificarsi di indisponibilità del server di una centrale operativa periferica, il servizio viene dirottato sulla centrale di backup di riferimento in modo automatico.

Nel caso ciò sia impossibile a causa di indisponibilità della rete geografica, il servizio viene preso in carico presso un'altra Centrale Operativa.

All'atto della risoluzione del fault, nel caso sia necessario procedere al ripristino dei dati è possibile che si verifichi una perdita degli stessi fino a un massimo di 15 minuti antecedenti al fault poichè questa è la frequenza di backup dei dati.

Gli interventi di tipo software sui server decentrati verranno svolti:

- entro 6 ore per problemi bloccanti
- entro 9 ore per problemi non bloccanti

Gli interventi di tipo hardware sui server decentrati verranno svolti:

- entro 23 ore per problemi bloccanti
- entro 26 ore per problemi non bloccanti

#### **4.1 Gestione sistemistica (installazione, assistenza tecnica)**

L'attività di gestione sistemistica consiste nel garantire la disponibilità dei servizi erogati agli utenti e le attività necessarie per mantenere e gestire in efficienza gli stessi server.

Il Servizio viene svolto sulle componenti del server per garantire:

- la gestione e manutenzione del software di base e d'ambiente del server;
- la gestione del dominio Active Directory del Servizio Emergenza 118;
- la gestione dei privilegi e delle policy utente;
- il controllo, la misurazione e l'analisi delle prestazioni dei server;
- la gestione delle procedure di backup;
- la gestione delle problematiche di aggiornamento della configurazione.

##### Gestione e manutenzione del software di base e d'ambiente del server

Il servizio prevede la distribuzione e l'installazione di eventuali correzioni o aggiornamenti (patches, fix etc.) del software di base e d'ambiente del server, nonché la relativa configurazione. Inoltre il servizio prevede il ripristino di tutte le componenti software nella loro piena funzionalità in caso di guasti hardware o malfunzionamenti del software di base.

Eventuali attività che potranno comportare un fermo di servizio del server, saranno preventivamente concordate tra le parti.

##### Gestione del dominio Active Directory del Servizio Emergenza 118

Il servizio comprende la gestione del dominio Active Directory installato sui server di dominio presenti presso le sedi del servizio emergenza del 118, con lo scopo di mantenere sempre attive le funzionalità di autenticazione degli utenti sul dominio e la condivisione di documenti e cartelle secondo permessi definiti puntualmente.

In particolare verranno svolte le seguenti attività:

- gestire le policy per proteggere o limitare gli accessi sui server;
- gestire le policy sui client (come configurazione proprietà i.e.)
- gestire utenti e gruppi di dominio;
- gestire il cambio password (inteso come l'applicazione della policy per assolvere ai dettami del DLgs 196/03)
- gestire il profilo utente (inteso come assegnazione della home directory, assegnazione delle cartelle pubbliche o di gruppo);
- gestire l'accesso alle risorse di rete condivise (come stampanti, share di rete, ecc..)
- gestire i servizi di rete primari come DNS.

##### Gestione dei Privilegi e policy Utente

Gli utenti non potranno possedere privilegi amministrativi sulle P.d.L.

In conformità con quanto previsto dall'Allegato B del DLgs 196/2003 in materia di trattamento dati, i profili utente saranno impostati in modo che:

- la password abbia un minimo di 8 caratteri;
- la password scada ogni 90giorni.

### Controllo, la misurazione e l'analisi delle prestazioni dei server

Verranno monitorate le prestazioni dei server in modo da garantire, anche attraverso l'ottimizzazione delle configurazioni del software di base e di ambiente, il massimo delle performance.

### Gestione delle procedure di backup

Le attività comprendono:

- l'esecuzione e la verifica della corretta esecuzione delle procedure di backup secondo le procedure di disaster recovery per il servizio di emergenza 118;
- l'esecuzione di eventuali procedure di restore su richiesta dell'utente;

### Gestione delle problematiche di aggiornamento della configurazione

Verrà garantita l'ottimizzazione della configurazione dei server in caso di installazioni o modifiche delle risorse oggetto del servizio in modo da minimizzare gli impatti sulla produttività degli utenti (*Change Management*).

## **4.2 Monitoraggio dei sistemi e sottosistemi server**

L'attività di monitoraggio dei sistemi e sottosistemi server consiste nel monitoraggio continuativo in tempo reale dei sistemi e sottosistemi, al fine di garantirne la disponibilità ed un adeguato livello di servizio. L'attività prevede l'identificazione di soglie di allarme e opportuna segnalazione.

Saranno condotte analisi sulle prestazioni in ottica di garantire una gestione efficiente ed efficace del servizio erogato.

Inoltre a fronte di malfunzionamenti o guasti individuati sulla componente software in gestione durante lo svolgimento delle attività di monitoraggio, verrà attivato il supporto specialistico da remoto e/o on-site.

## **4.3 Manutenzione hardware dei server decentrati**

Il servizio si riferisce alla manutenzione hardware dei server di proprietà del CSI-Piemonte, compresi gli apparati accessori, e comprende attività di risoluzione di problematiche attribuibili all'hardware, in relazione a:

- ripristino delle funzionalità operative delle apparecchiature informatiche;
- riparazione e/o sostituzione di parti hardware.

Il CSI-Piemonte si farà carico di informare il Servizio Emergenza 118 rispetto alla pianificazione dell'intervento e di gestire l'eventuale escalation. Sarà cura del CSI-Piemonte inoltre verificare la corretta sostituzione della parte interessata e il ripristino del server stesso.

## **5. SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE RETI**

Il servizio dedicato al sistema informativo di emergenza urgenza comprende la gestione e la manutenzione delle reti delle Centrali Operative piemontesi del 118 e riguarda le seguenti aree:

- Reti LAN - gestione apparati attivi (switch)
- Reti LAN - manutenzione apparati attivi (switch)
- Reti LAN - gestione e manutenzione cablaggio (solo per Centrale Operativa di Grugliasco)

- Sicurezza: gestione e manutenzione firewall perimetrale RUPAR
- Collegamento RUPAR alla Centrale Operativa di Grugliasco. Sono esclusi i collegamenti tra le sedi delle Centrali Operative

Gli interventi di assistenza sistemistica di rete verranno svolti:

- entro 10 ore

Gli interventi di manutenzione del cablaggio della CO di Grugliasco verranno svolti:

- entro 5 giorni lavorativi

### **5.1 Reti LAN – gestione apparati attivi (SWITCH)**

Il servizio riguarda la gestione degli apparati attivi di rete e prevede le seguenti attività:

- Modifiche della configurazione degli apparati. Include le attività di modifica della configurazione (cambio IP, assistenza sulla LAN, ecc.).
- Attivazione/disattivazione porte degli switch. Le porte degli switch verranno attivate/disattivate contestualmente alla attivazione/disattivazione di una postazione di lavoro/server.
- Aggiornamento del sistema operativo. Il Sistema Operativo degli apparati verrà aggiornato quando il produttore renderà disponibile una nuova versione.

### **5.2 Reti LAN – manutenzione apparati attivi (SWITCH)**

Il servizio riguarda la manutenzione degli apparati attivi di rete e prevede le seguenti attività:

- identificare il guasto/malfunzionamento degli apparati installati.
- ripristino delle condizioni di buon funzionamento degli apparati con eventuale sostituzione

### **5.3 Reti LAN – gestione e manutenzione cablaggio**

Il servizio riguarda la Gestione e Manutenzione dei cablaggi

#### Gestione

La gestione del cablaggio prevede le seguenti attività:

- Attivazione/disattivazione della Postazione di Lavoro/Server mediante collegamento:
  - Patch Cord PdL/Server – punto rete (torretta)
  - Patch Cord Patch Panel – Switch

#### Manutenzione

La manutenzione del cablaggio prevede le seguenti attività

- Rilevazione del guasto sul cablaggio
- Ripristino del servizio mediante:
  - Riparazione punto rete (torretta) con eventuale sostituzione
  - Riparazione frutto su Patch Panel con eventuale sostituzione
  - Sostituzione delle Patch Cord guaste
  - Sostituzione bretelle in fibra guaste.

## 5.4 Sicurezza: gestione e manutenzione firewall perimetrale RUPAR

Il servizio di sicurezza fornito permetterà di:

- proteggere gli archivi presenti sulla rete dell'Ente contenenti dati privati/personali/sensibili;
- proteggere i singoli posti di lavoro situati sulla rete interna dell'Ente;
- accedere in modo sicuro ai servizi RUPAR erogati dal Centro Servizi del CSI Piemonte;
- realizzare le politiche di interoperabilità tra le reti.

Il servizio di Sicurezza proposto dal CSI-Piemonte include:

- protezione perimetrale della rete dell'Ente verso la RUPAR,
- gestione (memorizzazione) dei logs generati dagli apparati;
- gestione di eventuali malfunzionamenti dell'apparato;
- costante e continuo aggiornamento delle funzionalità di protezione implementate dagli apparati.

Le caratteristiche tecniche del servizio di sicurezza offerto sono in sintesi:

- Servizio basato su piattaforma di firewall hardware;
- Elevati livelli di affidabilità;
- Coprocessori dedicati al routing e alla crittografia (gestione del traffico cifrato IPSEC);
- Gestione remotizzata presso il Centro Servizi oppure on-Site.

### Gestione file di log

Il servizio di sicurezza offerto dal CSI-Piemonte prevede la storicizzazione dei log presso il Centro Servizi di Gestione. I log vengono archiviati su sistema centralizzato, in conformità alle vigenti leggi, al fine di consentire all'autorità giudiziarie incaricate, di poter acquisire informazioni utili per eventuali indagini che dovessero coinvolgere i servizi erogati.

### Aggiunta/Rimozione/Modifica Policies

L'attività di Aggiunta/Rimozione/Modifica policies consiste nella modifica delle policy di permessi presenti sull'apparato.

Le modifiche di configurazione sono soggette alla verifica e approvazione del responsabile della sicurezza del gestore del sistema informativo.

### Gestione ordinaria

In seguito a segnalazioni di disservizi vengono svolte le seguenti operazioni:

- Troubleshooting: in presenza di difficoltà o impossibilità all'accesso a servizi per i quali la connessione attraversa gli apparati in oggetto.
- Supporto: sono tali i servizi ordinari rivolti alla verifica e mantenimento della sicurezza dei sistemi e dei dati dell'Ente. Comprendono:
  - attività ordinaria di gestione della sicurezza (policy, Acl, ecc);
  - monitoraggio dell'erogazione dei servizi con conseguente evidenza delle eventuali criticità di sicurezza (attacchi in rete);
  - supporto per verifiche e problem determination di problemi di sicurezza;

Nella gestione ordinaria sono comprese anche le attività relative all'identificazione, proposta ed attuazione degli adeguamenti tecnologici/ organizzativi/ contrattuali necessari per corrispondere nel

tempo le opportune contromisure alle eventuali criticità di Sicurezza riscontrate o a modifiche dello scenario legislativo.

### Manutenzione

Il servizio di manutenzione sull'apparato firewall prevede le seguenti attività:

- identificare il guasto/malfunzionamento dell'apparato installato.
- ripristino delle condizioni di buon funzionamento degli apparati con eventuale sostituzione

## **5.5 Collegamento alla RUPAR**

L'accesso alla RUPAR delle CC.OO. del 118 è garantito mediante un collegamento in fibra ottica a 10 Mbps tra la CO di Grugliasco e il CSI-Piemonte.

Il servizio di accesso in fibra soddisfa i seguenti requisiti minimi:

- Rete di tipologia ad anello con doppio instradamento (due fibre con il medesimo percorso fisico)
- anello in fibra con garanzia di doppio instradamento con tempi di recovery  $\leq 60$  ms;
- ingresso (dall'anello alla sede) alla Centrale Operativa di Grugliasco con struttura in fibra non ridondata;

Le principali caratteristiche del servizio offerto sono:

- accesso alla rete sempre disponibile (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno);
- canone annuo di servizio "a forfait" indipendentemente dall'utilizzo e dal traffico generato;
- Terminale di rete (Router o Switch);
- Possibilità di accesso ad Internet con o senza Proxy HTTP/HTTPS
- Connessione alla rete locale con interfaccia Ethernet / Fast Ethernet.

Il servizio comprende i seguenti elementi di rete (con gestione e manutenzione):

- gli apparati presso le sedi della PA;
- i collegamenti di connessione;
- Apertura guasti/modifiche di configurazione mediante telefonata al servizio CUC come riportato nell' Allegato Tecnico 3 - Servizi Trasversali.

## **6. SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEGLI APPLICATIVI**

Il servizio di manutenzione evolutiva degli applicativi comprende tutti gli interventi che aggiungono funzionalità e/o oggetti agli applicativi che fanno parte del Sistema Emergenza Urgenza.

### **6.1 Attività e responsabilità**

Per le suddette attività, relativamente agli applicativi del Sistema Emergenza Urgenza, Regione e CSI istituiranno delle riunioni mensili con i responsabili di Centrale Operativa e i responsabili dell'evoluzione tecnologica del Sistema Informativo del 118 nelle quali si discuteranno le proposte di evoluzione raccolte, oltre che eventuali problematiche evidenziatesi durante l'utilizzo operativo del sistema.

Inoltre:

- il CSI-Piemonte assume la responsabilità di tracciare l'andamento delle proposte e delle attività, per gli interventi di manutenzione evolutiva, fornendo i corrispondenti rapporti quadrimestrali e, su richiesta, aggiornamenti specifici.

- la Regione Piemonte, in collaborazione con il 118 per la formalizzazione dei requisiti, ha la responsabilità di:
  - formalizzare i requisiti;
  - autorizzare gli interventi di manutenzione evolutiva e l'eventuale relativo preventivo fornito da CSI;
  - approvare gli interventi e le rendicontazioni.

## 6.2 Servizio di manutenzione evolutiva

Il servizio di Manutenzione evolutiva verrà erogato come descritto nei cataloghi allegati alla “Convenzione Quadro”.

All'inizio di ogni anno, in fase di redazione della PTE annuale riguardante il servizio di emergenza urgenza, si procederà all'esplicitazione e alla valorizzazione economica degli interventi previsti sul software finalizzati all'adeguamento ad eventuali normative o al mantenimento di adeguati standard prestazionali a fronte del sorgere di nuove esigenze operative.

Durante il corso dell'anno, ferme restando le norme contrattuali che regolano i rapporti economici tra Regione e CSI, verranno valorizzate a parte eventuali ulteriori evolutive richieste, qualora queste non possano rientrare nel perimetro economico del canone di servizio.

## 7. UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Possono accedere ai servizi tramite il Service Desk, ognuno per la parte di propria competenza.:

- i referenti di Regione Piemonte;
- gli utenti che fanno richieste sulle postazioni di lavoro utilizzate per la gestione del Servizio di Emergenza Urgenza;
- gli utenti delle Centrali Operative;
- gli utenti delle ASR che utilizzano l'applicativo “TEMPORE”.

Per quanto riguarda la gestione delle chiamate provenienti dagli operatori che utilizzano gli applicativi “SaveOnLine Web Access – chiusura interventi” e “MobiMed”, queste sono esaminate dalle Centrali Operative di competenza prima del loro inoltro, da parte della stessa Centrale Operativa, al CSI-Piemonte. Il CSI provvederà a comunicare la chiusura dell'intervento alla Centrale Operativa di riferimento.

I servizi applicativi erogati da CSI-Piemonte non sono disponibili per le componenti del software REME che fanno parte del Sistema Informativo delle Aziende Sanitarie collegate (ad esempio software di Pronto Soccorso). Per tali componenti il CSI-Piemonte si farà carico esclusivamente della comunicazione, verso il fornitore software delle ASR che gestisce i sistemi aziendali, di un eventuale disservizio rilevato nella comunicazione con il Sistema 118. Per ogni ASR coinvolta, Regione Piemonte dovrà comunicare a CSI-Piemonte qual è il fornitore da attivare con i relativi riferimenti.

Regione Piemonte si impegna altresì a comunicare ai fornitori delle ASR che ha delegato al CSI-Piemonte l'attivazione degli interventi di assistenza da parte loro.

In ogni caso, tutti i servizi applicativi sopra descritti non sono disponibili sulle apparecchiature elettromedicali in dotazione ai mezzi di soccorso.

## 8. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Gli Utenti possono accedere al servizio Service Desk. con le seguenti modalità:

- numero telefonico **011-3169118**;
- posta elettronica **assistenza118@csi.it**.

- PEC **assistenza118@certificata.csi.it** (per richieste di gestione utenze e interventi puntuali su occorrenze del DB)

Per quanto riguarda le attività di coordinamento legate a richieste provenienti da Regione Piemonte, Centrali Operative o ASR (ad esempio per incontri di coordinamento-consulenziali), le richieste possono essere inviate al responsabile del servizio del CSI-Piemonte via e-mail o via telefono ai recapiti concordati tra Regione Piemonte e CSI-Piemonte e formalizzati con apposita comunicazione tra le parti.

## 9. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato H24 7X7.

Fanno eccezione:

- tutti i servizi relativi agli applicativi “**Chiusura basi**” e “**Tempore**”;
- le attività di **coordinamento**;
- le attività relative alla gestione e manutenzione dei **cablaggi**;
- il servizio di **trattamento dati** (ad esclusione delle attività di ripristino delle basi dati, nei casi in cui l’anomalia sulla base dati implichi l’interruzione del servizio per la Centrale Operativa, che viene erogata H24 7X7).

Tali servizi vengono erogati dal lunedì al venerdì nella seguente fascia oraria:

<b>ORARIO DI SERVIZIO</b>
<b>9.00 – 18.00</b>

Infine, per quanto riguarda il servizio di **gestione posti di lavoro** la finestra di erogazione è la seguente:

<b>ORARIO DI EROGAZIONE</b>		
	<b>SERVIZIO EROGATO</b>	
PdL Centrali operative 118	Gestione e manutenzione software e hardware	7g x 7 h 24
PdL Mobimed	Gestione e manutenzione software	
PdL utilizzate per il sw Tempore	Gestione e manutenzione software e hardware	9.00 – 18.00
PdL utilizzate per il sw chiusura Basi Periferiche	Gestione e manutenzione software e hardware	

Durante il corso di validità del contratto, ferme restando le norme contrattuali che regolano gli aspetti economici tra Regione e CSI, in presenza di variazioni del perimetro dei software e delle PdL, per cui è richiesta assistenza H24 7X7, le Parti condivideranno una nuova valorizzazione economica.

## REGIONE PIEMONTE

**“CONVENZIONE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DI EMERGENZA (EX 118) E URGENZA E L'EROGAZIONE DEI RELATIVI SERVIZI”**

## Indice

1.	PREMESSE .....	2
2.	OGGETTO .....	2
3.	RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DELLA CONVENZIONE .....	2
4.	GESTIONE DELLA CONVENZIONE .....	3
5.	TERMINI CONTRATTUALI: DURATA E RINNOVO .....	3
6.	CONTINUITÀ DEI SERVIZI OFFERTI .....	3
7.	INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	3
8.	RESPONSABILITÀ DEL CSI .....	3
9.	RESPONSABILITÀ DI R.P. ....	4
10.	NORME DI RINVIO .....	4

## Tra

**Regione Piemonte**, (omissis) nella persona del Direttore Regionale della Direzione Sanità (DB 20000) Sergio Morgagni, (omissis) e domiciliato, ai fini del presente atto, presso la sede della Direzione Sanità – Corso Regina Margherita n. 153/bis - ed autorizzato alla stipula del presente atto, ai sensi dell'art. 23 della L.R. 51/97, qui di seguito denominata "**Regione**"

e

**CSI-Piemonte**, Consorzio per il Sistema Informativo, (omissis) nella persona del \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e domiciliato, ai fini del presente atto, presso la sede del CSI-Piemonte sita in Torino - C.so Unione Sovietica n. 216, qui di seguito denominato "**CSI**"

E altresì definiti congiuntamente "**Parti**"

## Premesso che:

- Regione e CSI hanno sottoscritto in data 02.03.2011 la “Convenzione Quadro per gli affidamenti diretti al CSI-Piemonte di forniture di servizi in regime di esenzione IVA” (nel seguito “Convenzione Quadro”) per il periodo 2011-2013 (rep. n. 16008) e relativi allegati;
- il “Contratto quadro per la gestione del Sistema Informativo Regionale emergenza 118 e l'erogazione dei relativi servizi” sottoscritto in data 29.10.2009 (rep. n. 14816) tra Regione e CSI è scaduto in data 31.12.2011;
- La Regione – Direzione Sanità (DB 20000) intende proseguire sulla scorta dell'iniziativa già avviata negli ultimi anni, nell'opera di razionalizzazione dei

servizi informatici, nella logica di standardizzazione e definizione di regole condivise; ciò al fine di favorire una gestione unitaria degli stessi in un'ottica di contenimento della spesa per la gestione e per l'erogazione dei servizi e di ottimizzazione della spesa per lo sviluppo in una logica di economicità nell'impiego delle risorse tecniche strumentali;

- La Regione - Direzione Sanità, coerentemente con gli obiettivi di razionalizzazione dei servizi informatici e nell'ottica di consolidamento della centralizzazione del coordinamento del Servizio di Emergenza e Urgenza, avente come parte principale il servizio di emergenza 118, potrà disporre dal 01.01.2013 il trasferimento delle funzioni di gestione e sviluppo del sistema informativo dell'emergenza ad altri soggetti pubblici regionali;
- La Regione individua il CSI quale interlocutore per l'erogazione dei servizi informatici relativi al suddetto servizio, a garanzia della progressiva integrazione delle componenti specialistiche del servizio stesso nel SISR secondo le linee guida del SIRSE per il periodo 2012 – 2014;

Visti

- l'art. 31 comma 3 della Legge Regionale n. 7 del 2001 il quale stabilisce che nel caso di obbligazioni a carattere pluriennale, la R.P., al fine di garantire la continuità di servizio effettui le prenotazioni sugli esercizi successivi all'anno di competenza;
- la D.G.R. n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ che approva l'impianto contrattuale e conferisce al Direttore della Direzione Sanità il potere di firma.

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:

### **1. PREMESSE**

Le premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante e sostanziale della presente Convenzione.

### **2. OGGETTO**

Costituiscono oggetto della presente Convenzione i servizi di gestione del Sistema informativo Regione emergenza e urgenza nonché i servizi di infrastruttura tecnico-organizzativa, gestionale, ecc, dettagliate negli allegati:

Allegato tecnico 1 - Descrizione del Sistema Informativo;

Allegato tecnico 2 - Descrizione dei servizi erogati.

### **3. RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DELLA CONVENZIONE**

I Responsabili dell'esecuzione della presente Convenzione ai quali compete la gestione di eventuali problematiche che possono insorgere nel periodo di vigenza dello stesso, ivi comprese eventuali controversie, sono:

- per Regione: il Dirigente responsabile del Settore Organizzazione dei servizi sanitari ospedalieri e territoriali e il Dirigente responsabile del settore Servizi informativi sanitari;
- per CSI: il Dirigente responsabile della Direzione Salute.

#### **4. GESTIONE DELLA CONVENZIONE**

Al fine di garantire trasparenza nei ruoli e nelle attribuzioni di responsabilità, le Parti concordano di individuare per la gestione della presente Convenzione i medesimi organismi individuati nella Convenzione Quadro:

- “Tavolo di Gestione”;
- “Comitato di controllo dei servizi”.

Tali organismi opereranno secondo i criteri ed i processi previsti nell'allegato b “Gestione della relazione” della Convenzione Quadro.

#### **5. TERMINI CONTRATTUALI: DURATA E RINNOVO**

La presente Convenzione ha una durata di tre anni dal 1° gennaio 2012 al 31 dicembre 2014.

Regione e CSI pattuiscono che l'eventuale cessione della presente Convenzione da parte di Regione ad altri soggetti pubblici regionali è disciplinata dagli artt. 1406 e ss. del C.C.

Il CSI, ai sensi dell'art. 1407 del C.C., manifesta preventivamente il proprio consenso all'eventuale cessione della presente Convenzione da parte di Regione ai soggetti sopra indicati.

Non è ammesso rinnovo tacito.

Le Parti si incontreranno per valutare l'eventuale rinnovo della Convenzione almeno sei mesi prima della scadenza.

#### **6. CONTINUITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

Il CSI assicura in costanza di convenzione la continuità nell'erogazione dei servizi prestati, nel rispetto del perimetro delineato dagli Allegati.

#### **7. INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Gli indicatori della qualità del servizio con le relative modalità di calcolo sono definiti nell'Allegato Tecnico 2 - Descrizione dei servizi erogati .

Per quanto riguarda gli eventuali scostamenti dalle soglie previste, rimane valido il paragrafo 2 dell'Art. 14 Livelli di servizio della Convenzione Quadro.

Le Parti concordano, nel periodo di validità della presente Convenzione Quadro, di individuare e definire congiuntamente eventuali ulteriori o diversi indicatori per misurare la qualità del servizio.

#### **8. RESPONSABILITÀ DEL CSI**

Il CSI risponde per danni dipendenti da fatti, atti od eventi ad esso imputabili arrecati a Regione con dolo o colpa grave nell'esercizio delle attività oggetto della presente Convenzione che abbiano provocato disservizi, ritardi o malfunzionamenti.

Il CSI risponderà esclusivamente dei danni che siano conseguenza immediata e diretta della mancata operatività ed efficienza dei servizi prestati dovuta a fatto proprio o delle risorse dallo stesso utilizzate.

Il CSI potrà essere chiamato a rispondere esclusivamente dei danni che siano conseguenza immediata e diretta di un malfunzionamento dei sistemi informativi e/o servizi applicativi utilizzati per l'erogazione del servizio, secondo quanto meglio precisato e descritto negli Allegati.

Il servizio offerto dal CSI è limitato ad un'attività di trattamento dati, ovvero all'acquisizione del dato da fonte esterna, alla variazione del formato dati utile all'utilizzo da parte del sistema informativo 118 e all'inserimento nelle basi dati fisiche del sistema informativo 118. Ne discende quindi in linea generale che CSI non disponendo di autorità di certificazione sulla attendibilità del dato non è chiamato a rispondere per la correttezza e l'aggiornamento dello stesso.

In ogni caso il CSI non sarà responsabile nei seguenti casi:

- per la non correttezza e il non aggiornamento dei dati, contenuti nelle diverse banche dati di proprietà di soggetti terzi, ceduti o forniti alla Regione stessa e utilizzati nell'ambito dell'erogazione del servizio oggetto della presente Convenzione, secondo quanto meglio descritto negli allegati allo stesso (ad esempio il database delle utenze telefoniche di Aziende di telecomunicazioni operanti sul territorio, i dati cartografici forniti alla Regione dagli Enti territoriali ecc.);
- per la mancata erogazione di servizi causati da anomalie o malfunzionamenti di componenti di fornitura non sviluppate/gestite dal CSI stesso perché affidate in modo diretto dalla Regione a diverso fornitore, o comunque dove CSI gestisca per conto della Regione contratti di manutenzione ed assistenza in cui non siano garantiti livelli di servizio coerenti con quelli previsti nella presente Convenzione;
- per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che attraverso i Servizi erogati dal CSI, forniscono a loro volta ovvero utilizzano servizi;
- per eventuali danni diretti o indiretti che siano dipendenti da errori riconducibili all'attività del personale delle Centrali Operative o all'erroneità o incompletezza dei dati sanitari scambiati tra le Centrali operative;
- per eventuali disservizi causati da interazioni dirette tra Regione ed i Fornitori del CSI senza il coinvolgimento del CSI stesso;
- per interventi di implementazione e/o installazione sugli apparati software e hardware, censiti nell'*Asset*, senza la preventiva valutazione del CSI.

## **9. RESPONSABILITA' DI R.P.**

Regione dovrà mettere a disposizione le proprie competenze e le risorse organizzative, di personale e di strumentazioni richieste dalle attività previste dalla presente Convenzione.

Nell'ambito dei servizi erogati, Regione fornisce i "dati di contesto" utilizzati dai sistemi informativi delle Centrali Operative.

## **10. NORME DI RINVIO**

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Convenzione, si richiamano:

- a. la Convenzione quadro di cui in premessa sottoscritta tra le Parti il

02.03.2011 e relativi allegati;

b. le norme ed i regolamenti vigenti in materia, per quanto applicabili.

Letto, confermato e sottoscritto.

Torino, lì \_\_\_\_\_

Regione Piemonte

\_\_\_\_\_

CSI-Piemonte

\_\_\_\_\_