

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI
(LEGGE REG.LE LAZIO 10.06.94 N.18 - DELIB.GIUNTA REG.LE LAZIO 30.06.94 N.5163)
VIA del TERMINILLO, 42 - TEL.0746-2781 - 02100 - RIETI

Direttore Generale: Dott.ssa Laura Figorilli
(Art.3, comma 6, del D.Lgs n.502/92 e s.m.i.)
(Decreto Regione Lazio n. T00070/2014 del 04.03.2014)
(Deliberazione n. 1/D.G. del 10.03.2014)

Deliberazione n° 1206/00 del 23.12.2015

U.O.C. PROPONENTI: SISTEMA INFORMATICO, ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI.

Oggetto: Affidamento, su mercato elettronico CONSIP, della fornitura di un Sistema di tele monitoraggio per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS per un periodo di 24 mesi (periodo 1/1/2016- 31/12/2017) alla società Telecom Italia SPA, Importo della spesa € 20.671,68 Iva Compresa.

CIG: Z951725277

Il Responsabile del Procedimento
(Ing. Roberto Campogiani)

I Direttori delle UOC proponenti con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è, nella forma e nella sostanza, legittimo e assolutamente utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche ed è coerente con gli obiettivi dell'Azienda.

Data 15/12/2015

Firma [Firma]
I Dirigenti
(Ing. Roberto Campogiani) (Dr.ssa Ornella Serva)

Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui imputare la spesa: 502020406 ES 2016-2017

Data 18/12/15 Firma [Firma]
Dott. Luciano Quattrini

Parere del Direttore Amministrativo

favorevole

non favorevole
(con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21/12/2015

Dott. Manuel Festuccia

Parere del Direttore Sanitario

favorevole

non favorevole
(con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21.12.2015

Dott.ssa Marilina Colombo

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI

(LEGGE REG.LE LAZIO 10.06.94 N.18 – DELIB.GIUNTA REG.LE LAZIO 30.06.94 N.5163)

VIA del Terminillo, 42 – TEL.0746-2781

02100 – RIETI

Cod. Fiscale e P.IVA 00821180577

I RESPONSABILI U.O.C. SISTEMA INFORMATICO E U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

PREMESSO che in risposta alla necessità di utilizzare una piattaforma per il monitoraggio a distanza dei parametri INR dei Pazienti in terapia TAO ed in Assistenza Domiciliare o in collegamento con Ambulatori periferici, attraverso l'uso di dispositivi di rilevazione, portatili è stata predisposta la **RDO n. 1023647**;

CONSIDERATO che su Mercato elettronico di CONSIP mediante **RDO n. 1023647** del 17/11/2015 sono stati invitati a presentare offerta tecnico-economica per la fornitura di un Sistema di tele monitoraggio per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS per un periodo di 24 mesi, n. 7684 fornitori con modalità di aggiudicazione al prezzo più basso ed importo totale a base d'asta di € 35.000,00 Oltre Iva (**Allegato 1**);

PRESO ATTO:

- del DCA n. U00323/2015 – Approvazione del programma delle gare regionali da espletare fino al 31 dicembre 2016 con il quale la Regionale Lazio ha approvato per la ASL di Rieti l'acquisto del servizio di tele monitoraggio per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS per un periodo di 24 mesi mediante gara Consip;
- che in risposta alla richiesta presentata con **RDO n. 1023647** sono pervenute n° 4 offerte tecnico/economiche (**Allegato 2**);
- che tra le offerte ricevute è risultata vincitrice della **RDO n.1023647** la Società **Telecom Italia S.p.A.**, con modalità di aggiudicazione al prezzo più basso;
- che l'offerta tecnico/economica relativa all'**RDO n. 1023647** della Società **Telecom Italia S.p.A.** con sede legale in via Gaetano Negri, 1, Milano (MI) prevede (**Allegato 3**):

DESCRIZIONE	QUANTITA'	COSTO UNITARIO IVA ESCLUSA	COSTO TOTALE IVA ESCLUSA
<i>Software di utilità telemedicina – canone mensile</i>	24	€ 706,00	€ 16.944,00

DATO ATTO che la proposta è coerente con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione adottato con Deliberazione n. 32/DG del 30.01.2015 e successivamente integrato con Deliberazione n. 340/DG del 18.05.2015.

Visto il D.L.vo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il D.L.vo 286/99 e successive modificazioni ed integrazioni;

Attestandone la legittimità ed utilità per il servizio pubblico;

PROPONGO

- 1) **DI AFFIDARE**, per le motivazioni espresse in premessa, alla Società **Telecom Italia S.p.A.**, vincitrice della RDO n. 1023647 sul mercato elettronico CONSIP, la fornitura di un Sistema di tele monitoraggio per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS per un periodo di 24 mesi (periodo 01/01/2016- 31/12/2017);
- 2) **DI INCLUDERE** l'onere del presente provvedimento di € 20.671,68 Iva Inclusa come di seguito riportato:
 - € 10.335,84 Iva Inclusa nel conto 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2016;
 - € 10.335,84 Iva Inclusa nel conto 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2017;
- 3) **DI DISPORRE** che il presente atto venga pubblicato nell'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18/09/2009 n. 69 e del D. Lgs. 14/03/2013 n. 33.

IL DIRETTORE GENERALE

PRESO ATTO che:

- i Dirigenti proponenti il presente provvedimento sottoscrivendolo attestano che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza, legittimo e assolutamente utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario hanno espresso parere positivo con la sottoscrizione dello stesso;

DELIBERA

- **DI APPROVARE** e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata;
- **DI DICHIARARE** il presente provvedimento immediatamente esecutivo non essendo sottoposto al controllo regionale, ai sensi del combinato disposto dell'art.30 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni e degli artt.21 e 22 della L.R. 45/96.

Il Direttore Generale
Dott.ssa Laura Figorilli



La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale	La presente Deliberazione è trasmessa al Comitato di Rappresentanza della Conferenza Locale per la Sanità	La presente Deliberazione è sottoposta all'approvazione della Giunta Regionale
In data 24 DIC. 2015	In data	In data

Della suesata Deliberazione viene iniziata la pubblicazione il 24 DIC. 2015
 Si attesta che la presente Deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi di legge:

Ai sensi dell'art.4 l. 30.12.1991, n.412	<input type="checkbox"/> Approvazione per silenzio-assenso
	<input type="checkbox"/> Approvazione con Delib.G.R. n. del

Rieti, li 24 DIC. 2015

IL FUNZIONARIO
Patrizia Faveri

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:
 Per l'esecuzione trasmessa a:

Distretti Dipartimenti e U.O.C.		U.O.C.		Tecnostuttura di governo e audit dei processi	
Distretto Montepiano Reatino	<input type="checkbox"/>	Affari Generali	<input type="checkbox"/>	UOC Audit Clinico e Sistemi informativi sanitari	<input type="checkbox"/>
Distretto Mirtense	<input type="checkbox"/>	Amm.ne del Personale dipendente, a convenzione e collaborazioni	<input type="checkbox"/>	UOC Controllo di gestione	<input type="checkbox"/>
Distretto Salario	<input type="checkbox"/>	Economico Finanziaria	<input checked="" type="checkbox"/>	UOC Sviluppo Strategico e Organizzativo	<input type="checkbox"/>
Distretto Salto Cicolano	<input type="checkbox"/>	Acquisizione beni e servizi	<input checked="" type="checkbox"/>	Tecnostuttura sanitaria	
Distretto Alto Velino	<input type="checkbox"/>	Tecnico Patrimoniale	<input type="checkbox"/>	UOC Servizio Aziendale delle Professioni Sanitarie	<input type="checkbox"/>
Dipartimento Emergenza e Accettazione	<input type="checkbox"/>	Sistema informatico	<input type="checkbox"/>	Staff di servizio	
Dipartimento di Oncologia	<input type="checkbox"/>	Direzione Amm.va Funzione Ospedaliera	<input type="checkbox"/>	UOC Statistica Sanitaria e Determinanti della Salute.	<input type="checkbox"/>
Dipartimento di Chirurgia	<input type="checkbox"/>	Direzione Amm.va Funzione Interdistrettuale	<input type="checkbox"/>	UOC Comunicazione e Marketing	<input type="checkbox"/>
Dipartimento di Medicina	<input type="checkbox"/>	Direzione Presidio Ospedaliero Rieti - Amatrice	<input type="checkbox"/>	UOC Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale	<input type="checkbox"/>
Dipartimento di Scienze Diagnostiche	<input type="checkbox"/>	Direzione Presidio Ospedaliero Magliano Sabina	<input type="checkbox"/>	UOC Ufficio Legale Autonomo	<input type="checkbox"/>
Dipartimento di Salute Mentale	<input type="checkbox"/>	Farmaceutica territoriale	<input type="checkbox"/>	UOC Sviluppo Competenze e Formazione	<input type="checkbox"/>
Dipartimento Programmi Promozione Salute Donna, Età Evolutiva e Fragilità	<input type="checkbox"/>	Farmacia ospedaliera	<input type="checkbox"/>	altre Funzioni di Staff	
Dipartimento di Prevenzione	<input type="checkbox"/>	Materno Infantile	<input type="checkbox"/>	Audit Amministrativo	<input type="checkbox"/>
Igiene Alimenti e Nutrizione	<input type="checkbox"/>	Dipendenze e Patologie d'Abuso	<input type="checkbox"/>	Unità coord. az.le attività donazione e trapianti di organi e tessuti	<input type="checkbox"/>
Prevenzione e Sicurezza nei luoghi di lavoro	<input type="checkbox"/>			Health Technology Assessment	<input type="checkbox"/>
Igiene e Sanità Pubblica	<input type="checkbox"/>			Risk Management	<input type="checkbox"/>
Igiene della Prod. Trasf. Comm. Alimenti	<input type="checkbox"/>			Relazioni Sindacali	<input type="checkbox"/>
Igiene Allevamenti e Prod. Zootecniche	<input type="checkbox"/>			Medico Competente	<input type="checkbox"/>
Sanità animale	<input type="checkbox"/>			Comitato per le pari opportunità	<input type="checkbox"/>

Riepilogo

ID Negoziazione	1023647
Documento di Riepilogo	<i>RdO_1023647_RiepilogoPA.pdf</i> Se il pdf dovesse risultare incompleto o illeggibile, seleziona il pulsante RIGENERA
Denominazione Iniziativa:	Fornitura di un Sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS
Tipologia di procedura:	Negoziata
Soglia di rilevanza comunitaria:	Sotto soglia
Modalità di svolgimento della procedura:	Telematica (on line)
Unità di misura dell'offerta economica:	Valori al ribasso
Criterio di aggiudicazione:	Prezzo più basso
Amministrazione titolare del procedimento	AUSL RIETI P.IVA: 00821180577 Indirizzo: VIA DEL TERMINILLO, 42 RIETI (RI)
Punto Ordinante	Nome: ROBERTO CAMPOGIANI Telefono: 0746279758 Fax: 0746279754
Soggetto stipulante	Nome: ROBERTO CAMPOGIANI Amministrazione: AUSL RIETI Modifica
Codice univoco ufficio - IPA:	UFX1HE
RUP (Responsabile unico del procedimento):	Roberto Campogiani
Data e ora inizio presentazione offerte:	17/11/2015 17:14
Data e ora termine ultimo presentazione offerte:	01/12/2015 12:00
Data e ora termine ultimo richiesta chiarimenti:	27/11/2015 12:00
Giorni dopo la stipula per Consegna Beni / Decorrenza Servizi:	30
Data Limite stipula contratto (Limite validità offerta del Fornitore):	01/02/2016 17:05
Bandi / Categorie oggetto della RdO:	Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (ICT 2009)
Stato iniziativa:	Gara aggiudicata provvisoriamente
Numero lotti:	1
Numero fornitori invitati:	7684 Visualizza

INDIETRO

Q

**AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI***Via del Terminillo, 42 - 02100 Rieti***CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO****1. OGGETTO**

Il presente capitolato tecnico ha per oggetto:

“Fornitura di un Sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO” in modalità SaaS” importo a base di gara euro 35.000 (iva esclusa).

- CIG (Z951725277) - dell'Azienda USL Rieti.

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Si richiede la fornitura di un sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO consistente nei seguenti requisiti minimi:

2.1. Sistema di monitoraggio remoto in HOSTING

Piattaforma per il monitoraggio a distanza del parametro INR dei Pazienti in terapia TAO ed in Assistenza Domiciliare o in collegamento con Ambulatori periferici, attraverso l'uso di dispositivi di rilevazione, portatili. Questi dispositivi inviano automaticamente le misure alla piattaforma centrale che espone i propri servizi ai Medici o ai Centri di Servizio di competenza per ciascun Paziente ed invia i parametri INR al gestionale LIS attualmente in uso.

Si richiede la seguente fornitura:

PACCHETTO 40.000 MISURE comprensivo di:

- Utilizzo della piattaforma con accesso da rete internet (protocollo https)
- Gestione protocollo HL7 per la trasmissione bidirezionale con LIS esistente
- N° 800 pazienti configurabili
- Help Desk 1° e 2° livello per Operatori
- 2 giorni di formazione
- 40.000 misure

La piattaforma centrale dovrà comunicare con i dispositivi, non compresi nella fornitura, mediante il seguente schema:

Sistema LIS



Sistema di monitoraggio remoto centralizzato in hosting



Dispositivi di trasmissione dati – Smartphone con SIM dati



Dispositivi convertitore Infrarossi (IrDA / Bluetooth



Coagulometri Roche - CoaguChek XS (Codice prodotto: 4625412016)

I dispositivi di trasmissione dati si interfacciano mediante rete wireless ai dispositivi medicali, fungendo da gateway verso il centro di raccolta dati ovvero sistema di monitoraggio remoto centralizzato. I dispositivi di trasmissione dati sono indipendenti dall'utenza telefonica domiciliare del paziente, ovvero sono dotati di SIM dedicate alla trasmissione dati.

La piattaforma centrale dovrà essere collegata mediante scambio dati con protocollo HL7 al sistema LIS esistente (Concerto – Dedalus) secondo le specifiche riportate nel documento "Concerto Integrazioni HL7 rev 1.0.5. in relazione alle transazioni IHE LAB-1 (Placer Order Management) e LAB-3 (Order Result Management).

La modalità di trasmissione dei dati sulla rete pubblica deve essere di tipo protetto.

Il sistema dovrà evidenziare opportuni alert in caso di errore nella trasmissione dati da e verso il sistema di monitoraggio centrale.

2.2. Abilitazione utenze ed accesso

Il sistema proposto dovrà gestire una modalità di accesso con nome utente e password per le seguenti figure:

- Amministratore di sicurezza della stazione appaltante, che ha il ruolo di gestire i privilegi di accesso di tutti gli altri utenti.
- Personale Medico, che assicura la competenza nella specifica patologia e coinvolto nell'attività di refertazione specialistica.
- Operatore socio-sanitario (Medico, Infermiere, Assistente sociale, riabilitatore), che eroga le prestazioni di accoglienza, accettazione, supervisione e assistenza nel presidio o a domicilio che può utilizzare gli apparati elettromedicali per la rilevazione.

2.3. Modalità operative

Il sistema proposto dovrà garantire le seguenti modalità operative:

- Tele-monitoraggio con Tutor: l'Operatore Sanitario si reca presso l'abitazione dei Pazienti meno autonomi per effettuare il controllo dei parametri clinici o per assistere il paziente autonomo nell'acquisizione di misure che richiedono assistenza da parte di un operatore sanitario, secondo quanto stabilito nel percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale. È indicato per l'ospedalizzazione domiciliare, per l'Assistenza Domiciliare Integrata, per il controllo dei Pazienti cronici e fragili.
- Tele-monitoraggio in Ambulatorio: i Cittadini si recano presso l'Ambulatorio distrettuale specialistico. È indicato quando il Paziente non è soggetto ad una quotidianità di controlli ed ha un buon grado di autonomia. Per altri versi, il modello è usato quando la situazione logistica è sfavorevole per un accesso diretto all'Ospedale o le prime prestazioni sono messe a disposizione del Territorio.

3. OFFERTA TECNICA

Nell'offerta tecnica dovrà essere descritto il sistema che l'offerente intende proporre mettendo in evidenza e seguenti capitoli:

- ✓ Specifiche di funzionamento del Sistema di telemonitoraggio in modalità SaaS
- ✓ Modalità di accesso al sistema - portale web
- ✓ Modalità di trasmissione dati su rete pubblica
- ✓ Modalità di interfacciamento con il LIS esistente Concerto - Dedalus
- ✓ Certificati di compatibilità con Coagulometri Roche - CoaguChek XS (Codice prodotto: 4625412016)
- ✓ Gestione alert per anomalie di ricezione e trasmissioni dati
- ✓ Servizio help desk di 1° e 2° livello
- ✓ Formazione operatori

L'offerta tecnica dovrà essere firmata digitalmente e contenere tutti i capitoli sopra riportati a pena di esclusione.

4. OFFERTA ECONOMICA

Nell'offerta economica dovrà essere indicato il canone mensile del servizio offerto comprensivo di tutti i costi ovvero senza costi aggiuntivi per la stazione appaltante.

L'offerta economica dovrà essere firmata digitalmente a pena di esclusione.

5. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta al prezzo più basso.

6. CONDIZIONI PER LA FORNITURA DEL SISTEMA

Oggetto del collaudo sarà la verifica della conformità del sistema alle specifiche di progettazione fornite ed al presente capitolato.

Allo scopo il fornitore dovrà collaborare, senza ulteriori oneri economici, con gli utenti e i tecnici dell'amministrazione nell'attività di collaudo di quanto oggetto di servizio. Le operazioni di collaudo, saranno eseguite in contraddittorio tra i rappresentanti dell'Azienda e quelli della ditta fornitrice, sulla scorta di schede funzionali-diagnostiche che la ditta dovrà fornire, al momento della consegna.

L'azienda, constatato l'esito positivo di tutte le prove di collaudo considererà "accettato" il sistema per l'inizio delle attività oggetto del presente capitolato.

7. SUBAPPALTO

Il subappalto è regolato dall'art. 118 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i. alla cui disciplina si richiama per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato. E' consentito il subappalto nei limiti e secondo le modalità di cui al suddetto art. 118. La volontà di ricorrere eventualmente al subappalto va, pertanto, preventivamente segnalata in sede di offerta; in caso di inadempienza si procederà alla immediata risoluzione del contratto. L'Azienda USL, in questo caso, incamererà il deposito cauzionale definitivo fatto salvo l'accertamento di danni ulteriori.

8. DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

A garanzia dell'esatto adempimento del servizio, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., l'aggiudicatario dovrà provvedere alla costituzione di un deposito cauzionale definitivo pari al 10% dell'importo contrattuale di fornitura.

La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa, che dovrà avere validità per tutta la durata del contratto deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività delle garanzie medesime entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta dell'Azienda USL. La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo a seguito del riscontro di regolare esecuzione.

9. OBBLIGO ALLA RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

La società manterrà riservati e darà istruzione al proprio personale affinché siano mantenuti riservati i dati economici, statistici, amministrativi e quelli concernenti il personale, che siano portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara.

L'obbligo di cui al comma primo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché, salvo diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la società sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Corrispondentemente l'Azienda USL manterrà riservate le informazioni tecniche della società aggiudicataria portate a sua conoscenza nonché i dati tecnici forniti dalla società stessa.

L'Azienda USL manterrà tali dati riservati fino a che non siano disponibili pubblicamente, e comunque non oltre due anni dal completamento delle prestazioni di cui alla presente gara.

La società aggiudicataria, in relazione alle attività previste dal presente Capitolato e quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., si impegna, inoltre, a mantenere riservata ogni informazione relativa agli utenti, di cui venga a conoscenza nell'espletamento del servizio e darà identiche disposizioni al proprio personale, ad attenersi scrupolosamente alle istruzioni sul trattamento dei dati che verrà fornito all'atto dell'aggiudicazione, nonché a comunicare all'Azienda USL i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda USL stessa.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Azienda USL ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la società sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda USL.

10. NORME DI SICUREZZA

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato debbono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia, con particolare attenzione a quelle di prevenzione infortuni ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene.

La società aggiudicataria deve pertanto osservare e fare osservare ai propri dipendenti, nonché a terzi presenti su ogni singolo luogo di lavoro affidatogli, tutte le norme di cui sopra e prendere inoltre di propria iniziativa tutti quei provvedimenti che ritenga opportuni per garantire la sicurezza e l'igiene del lavoro, predisponendo un piano delle misure di sicurezza dei lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/2008. Tale piano dovrà essere comunicato al Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Azienda USL entro 5 (cinque) giorni dall'aggiudicazione definitiva.

Il presente appalto è soggetto alle misure di cooperazione e coordinamento, previste dal D. Lgs. 81/2008, tra società aggiudicataria e stazione appaltante.

11. SPESE ED ONERI CONTRATTUALI

Sono a carico della società aggiudicataria tutte le spese inerenti la stipulazione e la registrazione del contratto, nonché l'onere della predisposizione di tutte le copie in bollo del contratto stesso e dei documenti che ne fanno parte integrante, nel numero necessario e secondo l'occorrenza dell'Azienda USL.

12. MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO AI SENSI DEL DCA n. 308/2015 del 16/07/2015.

L'aggiudicatario dovrà rispettare quanto indicato nel DCA n. 308/2015 del 16/07/2015 della Regione Lazio che disciplina l'accettazione dei termini e delle condizioni relativi alle modalità di fatturazione e di pagamento.

La società fornitrice presenterà fattura con cadenza semestrale anticipata all'Azienda USL di Rieti.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato a mezzo mandato a 60 (novanta) giorni data ricevimento fine mese.

13. CESSIONE DEL CREDITO

Il contratto che consegue all'aggiudicazione di gara esclude in modo esplicito e formale la cessione dei crediti della Ditta aggiudicataria, a qualsiasi titolo e per qualsivoglia motivo, se non preventivamente e formalmente autorizzati dall'Azienda Sanitaria (art. 1260 del C.C.).

14. PENALI

Si esplicitano le penali per i seguenti inadempimenti:

- ✓ mancanza di erogazione del servizio, non disponibilità del servizio oltre le 8h lavorative dalla segnalazione del guasto: € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo (da lunedì al venerdì);

15. RECESSO

L'Azienda ASL ha la facoltà di recedere dal contratto stipulato in qualsiasi momento nel corso della sua durata ai sensi della norma di cui all'Art. 1671 del Codice Civile, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni solari, da comunicarsi alla società appaltatrice con lettera raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- ✓ giusta causa;

- ✓ mutamenti di carattere normativo sia a livello nazionale che regionale in materia di competenza e modalità di erogazione del servizio oggetto del presente capitolato da parte delle Aziende Sanitarie Locali;
- ✓ reiterati inadempimenti della società appaltatrice. Tale facoltà non è concessa al fornitore.

La società appaltatrice dovrà comunque, se richiesto dall'ASL, proseguire il servizio la cui interruzione può, a giudizio dell'ASL medesima, provocare danno alla stessa.

Inoltre, saranno addebitate alla società le maggiori spese derivanti dall'assegnazione del servizio ad altre società concorrenti, a titolo di risarcimento danni, anche mediante trattenuta sull'importo dovute per i servizi già effettuati.

16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda ASL procederà alla risoluzione del contratto, ex. Art. 1456 del Codice Civile, quando l'appaltatore e/o il suo personale comunque utilizzato per la gestione del servizio, non abbiano i requisiti o le autorizzazioni previste dalla normativa vigente.

L'amministrazione comunque si riserva la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., qualora una determinata obbligazione e/o prestazione e/o servizio, oggetto dell'appalto, non sia adempiuta o esattamente adempiuta, secondo le modalità previste dal presente Capitolato. Detta risoluzione avverrà mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

La risoluzione del contratto, secondo le modalità sopradescritte, potrà avvenire per i seguenti motivi, enunciati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- sospensione del servizio per fatto imputabile al fornitore. Si intende per sospensione interruzione del servizio per un periodo superiore a quattro giorni;
- forniture dei prodotti hardware e software difformi dai requisiti richiesti e contestati oltre la seconda volta;
- mancata sostituzione dei prodotti contestati e mancata manutenzione dell'hardware e del software, reiterate oltre la seconda volta;
- in caso di fallimento o di frode;
- ogni altra inadempienza o fatto, anche singolo di non scarsa rilevanza ma tale da incidere sull'affidamento contrattuale.

La risoluzione del contratto comporta l'incameramento della garanzia fideiussoria ed il risarcimento dei danni derivanti. Inoltre, saranno addebitate alla società le maggiori spese derivanti dall'assegnazione del servizio ad altre società concorrenti, a titolo di risarcimento danni, anche mediante trattenuta sull'importo dovute per i servizi già effettuati.

La società appaltatrice dovrà comunque, se richiesto dall'ASL, proseguire il servizio la cui interruzione può, a giudizio dell'ASL medesima, provocare danno alla stessa.

17. DISDETTA DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'IMPRESA

Qualora la società aggiudicataria dovesse disdire il contratto prima della scadenza convenuta, senza giustificato motivo e causa giusta, l'Ente sarà tenuto a rivalersi su tutto il deposito cauzionale a titolo di penale. All'impresa verrà inoltre addebitata la maggior spesa derivante dall'assegnazione del servizio ad altre società concorrenti, a titolo di risarcimento, mediante trattenuta sull'importo dovutole per i servizi già effettuati, fatto salvo il maggior danno.

18. OBBLIGHI DERIVANTI DAL D.P.R. N. 62 DEL 16 APRILE 2013 "REGOLAMENTO RECANTE CODICE DI COMPORTAMENTO DIPENDENTI PUBBLICI, A NORMA DELL'ART. 54 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 MARZO 2001, N. 165"

La Società Fornitrice, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, prende atto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, adottato dall'Azienda USL di Rieti con atto deliberativo n. 89/DG ff. del 31/01/2014, reso disponibile sul sito internet aziendale e si impegna ad osservare ed a fare osservare ai propri collaboratori, a qualsiasi titolo, gli obblighi di condotta in esso previsti.

A tal fine la Società Fornitrice si impegna a trasmettere e mettere a disposizione il richiamato codice aziendale ai propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo impiegati nell'appalto.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. n.62/2013 costituisce causa di risoluzione del contratto.

L'Azienda USL, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto il fatto alla Società Fornitrice assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o non risultassero accolte l'Azienda USL, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti, procederà alla risoluzione del contratto.

19. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 07/09/2010 e s.m.i., così come modificato dalla Legge n. 217 del 17/12/2010, a pena di nullità assoluta del contratto stipulato, l'operatore economico aggiudicatario è tenuto al rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'aggiudicatario deve rendere gli estremi identificativi dei conto correnti "dedicati" alla presente commessa pubblica e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Qualora, nel corso del rapporto contrattuale, si dovessero registrare modifiche agli estremi identificativi anzi detti, queste devono essere comunicate entro 7 giorni.

L'aggiudicatario deve riportare il codice CIG assegnato a ciascun lotto, in tutte le comunicazioni e operazioni relative alla gestione contrattuale, e in particolare nel testo dei documenti di trasporto e delle fatture.

L'aggiudicatario deve verificare che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio in oggetto, sia inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata.

20. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia o contestazione sarà esclusivamente competente il Tribunale di Rieti.

In attesa di giudizio, l'Aggiudicataria sarà tenuta, su richiesta dell'Azienda USL, alla continuazione del servizio, secondo le condizioni tutte di cui al presente Capitolato Speciale.

21. NORME DI RINVIO

Per quanto non espressamente contemplato nel presente Capitolato, si fa espresso richiamo alle normative vigenti in materia con particolare riferimento al Codice Civile ed al D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i..



Riepilogo delle attività di Esame delle Offerte ricevute

Numero RDO:	1023647
Descrizione RDO:	Fornitura di un Sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS
Criterio di aggiudicazione:	Prezzo piu' basso
Unita' di misura dell'offerta economica:	Valori al ribasso
Amministrazione titolare del procedimento	AUSL RIETI 00821180577 VIA DEL TERMINILLO, 42 RIETI RI
Punto Ordinante	ROBERTO CAMPOGIANI
Soggetto stipulante	Nome: ROBERTO CAMPOGIANI Amministrazione: AUSL RIETI
Codice univoco ufficio - IPA	UFX1HE
(RUP) Responsabile Unico del Procedimento	Roberto Campogiani
Data e ora inizio presentazione offerte:	17/11/2015 17:14
Data e ora termine ultimo presentazione offerte:	01/12/2015 12:00
Data e ora termine ultimo richiesta chiarimenti:	27/11/2015 12:00
Data Limite stipula contratto (Limite validità offerta del Fornitore)	01/02/2016 17:05
Giorni dopo la stipula per Consegna Beni / Decorrenza Servizi:	30
Bandi / Categorie oggetto della RDO:	ICT 2009

Lotto esaminato: 1 Fornitura di un Sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS

CIG	Z951725277
CUP	
Oggetto di Fornitura 1	Software di utilita' telemedicina canone mensile/24/
Importo totale a base d'asta	35000,00

Concorrenti

#	Denominazione	Forma di Partecipazione	Partita IVA	Data Invio Offerta
1	MINDS S.R.L.	Singola	13251741008	30/11/2015 16:46
2	AEDOS S.R.L.	Singola	10214871005	30/11/2015 18:46
3	TELECOM ITALIA SPA	Singola	00488410010	01/12/2015 10:38
4	INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI	Singola	03344550409	01/12/2015 11:57

ESAME DELLA BUSTA AMMINISTRATIVA	Inizio	Fine
	03/12/2015 18:17:29	03/12/2015 18:17:55

Richieste Amministrative di Gara

Concorrente	Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzi		Eventuale documentazione relativa all'avvalimento	
	Valutazione	Note	Valutazione	Note
MINDS S.R.L.		nessuna		nessuna
AEDOS S.R.L.		nessuna		nessuna
TELECOM ITALIA SPA		nessuna		nessuna
INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI		nessuna		nessuna

Non esistono Richieste Amministrative di Lotto

ESAME DELLA BUSTA TECNICA	Inizio	Fine
	03/12/2015 18:18:04	07/12/2015 08:27:47

Concorrente	Offerta Tecnica	
	Valutazione	Note
MINDS S.R.L.	Approvato	nessuna
AEDOS S.R.L.	Approvato	nessuna
TELECOM ITALIA SPA	Approvato	nessuna
INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI	Approvato	nessuna

ESAME DELLA BUSTA ECONOMICA	Inizio	Fine
	07/12/2015 08:27:58	07/12/2015 08:37:57

Concorrente	Offerta Economica (fac-simile di sistema)	
	Valutazione	Note
MINDS S.R.L.	Approvato	nessuna
AEDOS S.R.L.	Approvato	nessuna
TELECOM ITALIA SPA	Approvato	nessuna
INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI	Approvato	nessuna

Classifica della gara (Prezzo più basso)

Concorrente	Valore complessivo dell'Offerta
TELECOM ITALIA SPA	16944,00
INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI	24000,00
AEDOS S.R.L.	24850,08
MINDS S.R.L.	33600,00

Note di gara	nessuna
Note specifiche lotto 1	nessuna



OFFERTA ECONOMICA RELATIVA A:	
Numero RDO	1023647
Nome RDO	RDO per aggiudicazione Fornitura di un Sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS
Criterio di Aggiudicazione	Gara al prezzo più basso
Lotto	1 (Fornitura di un Sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS)

AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO	
Amministrazione	AUSL RIETI
Partita IVA	00821180577
Indirizzo	VIA DEL TERMINILLO, 42 - RIETI (RI)
Telefono	0746279758
Fax	0746279754
PEC Registro Imprese	R.CAMPOGIANI@ASL.RIETI.IT
Punto Ordinante	CAMPOGIANI ROBERTO
RUP	Roberto Campogiani

CONCORRENTE	
Ragione Sociale	TELECOM ITALIA SPA Società per Azioni
Partita IVA	00488410010
Codice Fiscale Impresa	00488410010
Provincia sede registro imprese	MI
Numero iscrizione registro imprese	00488410010
Codice Ditta INAIL	3441073
n. P.A.T.	08315476
Matricola aziendale INPS	7036858465
CCNL applicato	IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI

	TELECOMUNICAZIONE
Settore	TELECOMUNICAZIONI
Indirizzo sede legale	VIA GAETANO NEGRI, 1 - MILANO (MI)
Telefono	800333666
Fax	800333669
E-mail di Contatto	INFO.MICROSOFT.CONSIP@TELECOMITALIA.IT
Offerta sottoscritta da	CINQUINI STEFANO
L'Offerta irrevocabile ed impegnativa fino al	01/02/2016 17:05



OGGETTO (1 DI 1) DELL'OFFERTA	
Descrizione	Software di utilita' telemedicina canone mensile
Metaprodotto	Software di utilità
Quantità Richiesta	24
Dati Identificativi dell'oggetto offerto	
Codice Articolo Fornitore	vedi ns off tecnica
Marca	
Codice Articolo Produttore	
Nome Commerciale	
Offerta Tecnica relativamente all'oggetto richiesto	
Parametro Richiesto	Offerta Tecnica
Unità di misura	Canone mensile multi-utente
Descrizione tecnica	
Tipo licenza e numero utenti	
Lingua	
Compatibilità con Sistema Operativo	
Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto	
Parametro Richiesto	Valore Offerto
Prezzo	706

I costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa di cui all'art. 87, comma 4, del D. Lgs 163/2006 sono pari a Euro 0,00

OFFERTA ECONOMICA: 16944,00 Euro Sedicimilanovecentoquarantaquattro Euro

INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> • Data Limite per Consegna Beni / Decorrenza Servizi: 30 giorni dalla stipula • Dati di Consegna: Via del Terminillo 42Rieti - 02100 (RI) • Dati di Fatturazione: Aliquota IVA di fatturazione: 22%Indirizzo di fatturazione:Via del

Terminillo 42Rieti - 02100 (RI)

- Salvo diversa indicazione fornita dall'Amministrazione Ordinante nella documentazione allegata alla RdO, la fattura dell'importo complessivo verrà spedita a:

AUSL RIETI / CODICE FISCALE: 00821180577

- Termini di pagamento:
60gg df fm



Dichiarazione necessaria per la partecipazione alla Richiesta di Offerta

- Il Fornitore è pienamente a conoscenza di quanto previsto dalle Regole di Accesso ed Utilizzo del Mercato Elettronico della PA relativamente alla procedura di acquisto mediante Richiesta di Offerta (artt. 33, 37, 38, 39).
- Il presente documento costituisce una proposta contrattuale rivolta al Punto Ordicante dell'Amministrazione richiedente ai sensi dell'art. 1329 del codice civile, che rimane pertanto valida, efficace ed irrevocabile sino alla Data Ultima Accettazione sopra indicata.
- Il Fornitore dichiara di aver preso piena conoscenza della documentazione predisposta ed inviata dal Punto Ordicante in allegato alla Richiesta di Offerta, prendendo atto e sottoscrivendo per accettazione unitamente al presente documento, ai sensi di quanto previsto dall'art. 39 delle Regole di Accesso ed Utilizzo del Mercato Elettronico, che il relativo Contratto sarà regolato dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al/ai Bene/i Servizio/i offerto/i, nonché dalle eventuali Condizioni particolari di Contratto predisposte e inviate dal Punto Ordicante, obbligandosi, in caso di aggiudicazione, ad osservarle in ogni loro parte.
- Il Fornitore dichiara che con riferimento alla presente Richiesta di Offerta non ha in corso né ha praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto di tale normativa;
- il Fornitore dichiara di non essere a conoscenza della partecipazione alla presente procedura di soggetti che si trovano rispetto al concorrente dichiarante in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 c.c., e di aver formulato autonomamente l'offerta;
- Il Fornitore dichiara che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" non intende affidare alcuna attività oggetto della presente gara in subappalto;
- Il Fornitore dichiara che per questa impresa nulla osta ai fini dell'art. 10 Legge n. 575 del 31 maggio 1965, e successive modifiche ex art. 9 D.P.R. n. 252 del 3 giugno 1998;
- Il Fornitore dichiara che l'Impresa non ha commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta e che non ha commesso un errore grave nell'esercizio della propria attività professionale;
- Il Fornitore è consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'Impresa verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima la quale verrà annullata e/o revocata, e l'Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta avrà la facoltà di escutere l'eventuale cauzione provvisoria; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula, questa potrà essere risolta di diritto dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Per quanto non espressamente indicato si rinvia a quanto disposto dalle Regole di Accesso al Mercato Elettronico della PA; al Contratto sarà in ogni caso applicabile la disciplina generale e speciale che regola gli acquisti della Pubblica Amministrazione.

Il presente documento di offerta è esente da registrazione ai sensi de Testo Unico del

22/12/1986 n. 917, art. 6 e s.m.i., salvo che in caso d'uso ovvero da quanto diversamente e preventivamente esplicitato dall'Amministrazione nelle Condizioni Particolari di Fornitura della Richiesta di Offerta.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**

l



Fornitura di un sistema di telemonitoraggio per la durata di 24 mesi per
pazienti sottoposti a terapia TAO in modalità SaaS

CIG: Z951725277



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL
RIETI



**Fornitura di un sistema di telemonitoraggio
per la durata di 24 mesi per pazienti sottoposti
a terapia TAO in modalità SaaS**

CIG: Z951725277

Offerta tecnica

Questo documento è Materiale proprietario di Telecom Italia, tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore (legge n. 248/2000 e successivi
Note di aggiornamenti). Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi
riservatezza strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi o usate per uno scopo diverso da quello di valutare le stesse al fine di addivenire alla stipula di un accordo, senza il preventivo consenso scritto del proprietario.

INDICE DEI CONTENUTI

0	RIFERIMENTI.....	3
1	INTRODUZIONE.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	5
3	SPECIFICHE DI FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI TELEMONITORAGGIO IN MODALITÀ SAAS	5
3.1.1	Abilitazione utenze ed accesso.....	7
3.1.2	Modalità operative.....	8
3.1.3	Privacy e security.....	9
4	MODALITÀ DI ACCESSO AL SISTEMA - PORTALE WEB.....	10
5	MODALITÀ DI TRASMISSIONE DATI SU RETE PUBBLICA.....	10
6	MODALITÀ DI INTERFACCIAMENTO CON IL LIS ESISTENTE CONCERTO – DEDALUS	11
7	CERTIFICATI DI COMPATIBILITÀ CON COAGULOMETRI ROCHE - COAGUCHEK XS (CODICE PRODOTTO: 4625412016).....	11
8	GESTIONE ALERT PER ANOMALIE DI RICEZIONE E TRASMISSIONI DATI	11
9	SERVIZIO HELP DESK DI 1° E 2° LIVELLO.....	12
9.1	Modello organizzativo delle risorse.....	13
9.2	Canali di accesso al Contact Center	14
10	FORMAZIONE OPERATORI.....	14



0 RIFERIMENTI

1. RdO_1023647_RiepilogoFO.pdf
2. Capitolato Fornitura Di Un Sistema Di Telemonitoraggio Per Pazienti In Terapia Tao Rev1.doc

1 INTRODUZIONE

Grazie all'innovazione tecnologica, è possibile oggi avvicinare i servizi ai cittadini in un'ottica di miglioramento della qualità offerta e di soddisfazione del cliente.

In particolare, l'applicazione di sistemi informatici e di telecomunicazioni alle scienze mediche ha reso concrete prospettive, inimmaginabili sino a poco tempo fa. L'innovazione tecnologica può fornire un contributo sempre più significativo all'aumento dell'efficacia, dell'efficienza e dell'equità di accesso alle prestazioni sanitarie. Si pensi ad esempio alla raccolta di dati clinici provenienti da più sistemi diagnostici separati tra di loro, al monitoraggio remoto di parametri clinici, alla distribuzione capillare delle informazioni mediche, etc. Si tratta evidentemente di applicazioni "trasversali".

La Telemedicina, metodologicamente e tecnologicamente, offre nuove opportunità di collegamento secondo "assi geografici" (interconnessioni tra punti di cura diversi sul territorio). Dal punto di vista organizzativo, essa offre un valido ed efficace strumento di collegamento tra i diversi livelli di cura (Medico di Medicina Generale, Presidi Sanitari, Poliambulatori, Emergenza, Ospedali, Centri di Riabilitazione, Cure Domiciliari, etc.). L'intersezione virtuale di queste due connessioni può rappresentare la base del moderno concetto di "continuità della cura".

Se ne deduce che la Telemedicina, al pari della Telematica Sanitaria, non è solo un problema tecnico e di tecnologia da calare direttamente nei Sistemi Sanitari e non è neppure un problema puramente sanitario o medico. Le aree di competenza che confluiscono nella telemedicina sono perciò quelle della Medicina, della Ingegneria Medica, dell'Informatica Medica, nonché dei settori generali dell'Informatica e delle Telecomunicazioni.

Il termine TELEMEDICINA si presta a svariate definizioni, non sempre univoche in letteratura, che spesso focalizzano l'attenzione solo su alcuni aspetti della materia.

Si tratta sostanzialmente della **trasmissione in tempo reale di informazioni a carattere scientifico tra medico e cittadino o tra addetti ai lavori**, attraverso sistemi di comunicazione di tipo telematico/informatico.

La definizione più esaustiva del termine è senz'altro quella concordata a livello CEE da una Commissione di esperti, che ha redatto un documento sulle prospettive di sviluppo della telemedicina in Europa (Advanced Informatics in Medicine - AIM 1990) con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi sanitari, facilitare la formazione professionale di medici e infermieri ed ottimizzare il trasferimento qualificato di dati ed esperienze tra i vari Paesi europei.

Secondo la Commissione Europea, organizzatrice tra l'altro dell'EHTO (European Health Telematics Observatory – Osservatorio delle applicazioni mediche della telematica), la telemedicina è: *"l'integrazione, monitoraggio e gestione dei pazienti, nonché l'educazione dei pazienti e del personale, usando sistemi che consentano un pronto accesso alla consulenza di esperti ed alle informazioni del paziente, indipendentemente da dove il paziente o le informazioni risiedano"*.

Applicare la telematica in ambito medico significa, infatti:

- rispondere con tempestività alle esigenze diagnostiche (**telediagnosi**) e terapeutiche (**teleassistenza**) di cittadini distanti dalle strutture sanitarie o comunque impossibilitati a muoversi dal proprio domicilio;
- fornire una risposta valida ed efficace in caso di malati cronici o anziani e un supporto indispensabile nelle urgenze (**telemonitoraggio e telesoccorso**);
- favorire l'aggiornamento scientifico (**teledidattica**) e il collegamento interattivo tra medici (**videoteleconsulto**)

con condivisione dinamica di informazioni, cartelle cliniche digitali, tracciati diagnostici, immagini biomediche, che si "muovono" in tempo reale e con la massima definizione.

Ne consegue una concreta interrelazione tra le strutture minori o più deboli e quelle maggiori o specialistiche.

Questo si traduce in un sensibile miglioramento sia della qualità dei servizi per il cittadino, che si sente più garantito, sia delle condizioni di lavoro del personale, che accede più facilmente alle informazioni.

Gli obiettivi fondamentali della Telemedicina sono:

- **Migliorare la qualità di vita dei pazienti**, consentendo loro di essere curati a domicilio o comunque il più possibile vicino alla loro abitazione;
- **Disponibilità di specialisti** indipendentemente dal luogo in cui abiti il paziente, migliorando l'assistenza anche in quelle comunità territorialmente sparse;
- **Accrescimento della qualità delle decisioni** del medico mettendo a sua disposizione, in modo semplice e veloce, le informazioni esistenti relative al paziente;
- **Fornire al paziente un servizio migliore** ed anche maggiori informazioni sullo stato della propria salute;
- **Incrementare l'efficienza e produttività** del servizio sanitario riducendo il lavoro amministrativo superfluo, quale ad esempio la ribattitura di informazioni già presenti in forma elettronica, e distribuendo in modo organico i compiti tra le istituzioni ed il personale sanitario;
- **Curare il rispetto del programma terapeutico** e rilevare assiduamente ogni variazione di ordine fisico e clinico che possa richiedere una modifica nella terapia del paziente;
- **Indurre nel paziente un atteggiamento positivo** ed indipendente;
- **Garantire sicurezza e privacy** nello scambio e conservazione delle informazioni mediche di ogni singolo paziente;
- **Garantire una più efficace e tempestiva assistenza** diagnostica e terapeutica soprattutto nei casi di urgenza;
- **Ridurre i tempi di ricovero** dei pazienti e del pendolarismo casa-medico-ospedale;
- **Adattamento dell'assistenza sanitaria** alle variazioni temporanee di popolazione (es. per turismo o per calamità).

A tal fine la soluzione "HomeDoctor" di TIM, consente la misura di parametri fisiologici da remoto attraverso l'uso di semplici dispositivi di rilevazione portatili che inviano automaticamente le misure ad un Centro Servizio o a un Centro Medico. I Medici della struttura sanitaria possono valutare l'adeguatezza delle misure ricevute, in base al quadro del Paziente, ed in caso di necessità saranno in grado di interagire con il Paziente nelle modalità disponibili (es. telefono, video-telefono).

In questo modo il servizio offerto si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- **Migliorare la qualità della vita dei pazienti** - permettendo loro di rimanere nel proprio ambiente domestico, a contatto con i familiari e con gli amici; il beneficio psicologico è particolarmente importante nel caso di pazienti bambini o anziani, per i quali il ricovero in ospedale risulta spesso controproducente;
- **Indurre nel paziente un atteggiamento positivo ed indipendente** - rilevando assiduamente tutte quelle variazioni di ordine fisico e clinico che comportino la necessità di un cambiamento della terapia;
- **Curare il rispetto del programma terapeutico** - diminuendo i costi se comparati con quelli di degenza prolungata in ambito ospedaliero o anche con ricoveri in istituti appositi per convalescenti.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura del sistema di tele-monitoraggio "HomeDoctor" di TIM, utilizzato per pazienti sottoposti a Gestione della Terapia Anticoagulante Orale (TAO) –

Il pacchetto comprende **40.000 misure**, offre funzionalità di trasmissione automatica e registrazione dei valori di INR, di gestione della relativa terapia farmacologica, di gestione dello specifico scadenziario delle auto rilevazioni o delle visite domiciliari o ambulatoriali.

Il servizio avrà una durata di 24 mesi ed è articolato in:

- Piattaforma di Telemedicina in SaaS denominata Nuvola IT home Doctor con accesso da rete internet (protocollo https);
- Gestione protocollo HL7 per la trasmissione bidirezionale con LIS esistente (vedi § 6)
- N° 800 pazienti configurabili
- Help Desk 1° e 2° livello per Operatori (vedi § 9)
- 40.000 misure
- Due giornate di formazione erogate da personale altamente specializzato (vedi § 10).

Si sottolinea che il progetto è comprensivo di tutto il traffico dati ed sms necessari ad erogare il servizio.

Il telemonitoraggio verrà effettuato nelle due modalità Tele-monitoraggio con Tutor e Tele-monitoraggio in Ambulatorio.

3 SPECIFICHE DI FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI TELEMONITORAGGIO IN MODALITÀ SAAS

La soluzione proposta è basata sull'esperienza da parte di TIM maturata nell'utilizzo della piattaforma **Nuvola It Home Doctor**, che porta in dote i seguenti elementi caratterizzanti:

- La soluzione di telemedicina **Nuvola It Home Doctor** è un **dispositivo medico software di Classe IIa** conforme alla Direttiva Dispositivi Medici **93/42/CEE emendata con Direttiva 2007/47/CE** e successive modifiche, come riportato nella dichiarazione di conformità e certificato CE allegati.
- **Piattaforma di erogazione SaaS "Software as a service"** moderna ospitata nei Data Center (DC) TIM con i più elevati standard qualitativi e i più stretti vincoli di sicurezza richiesti dalle vigenti norme di legge (D.Lgs 196/03 e Provv. garante 27/11/08) e ulteriormente rafforzati dal rispetto di precise norme legate dalla certificazione **UNI EN ISO 27001:2005**.
La **AUSL Rieti** risulta **completamente sgravata da tutti gli oneri di gestione dell'infrastruttura e di trattamento/conservazione dei dati sensibili sanitari a norma di legge** (Piani di sicurezza, Penetration test, Intrusion detection, Monitoraggio sistemistico/applicativo, Tracciamento accessi e modifiche dei dati, Backup, etc).
- **Piattaforma Software e Hardware Innovativa.** La piattaforma Nuvola It Home Doctor è **realizzata completamente da TIM avvalendosi del team interno di sviluppatori di TiLab (Centro Ricerche del gruppo Telecom Italia) sedi di Torino e Trento** ed è stata progettata e realizzata in modo da sfruttare la tecnologia alla stato dell'arte sia per i dispositivi elettromedicali multi-vendor leader di mercato che per le soluzioni ICT. È già operativa nei Data Center di TIM e per renderla operativa per la ASL è sufficiente svolgere semplici operazioni di abilitazione all'uso.
- Nel 2010, nell'ambito della seconda edizione del "**Premio per l'Innovazione nell' IMCT (Information e Media Communication Technology), Categoria Industria e Servizi**", organizzato da Cotec e Confindustria, alla soluzione Home Doctor è stato assegnato il "**Premio dei Premi**", conferito in occasione della Giornata Nazionale dell'Innovazione organizzata dalla Presidenza della Repubblica premiata al Quirinale da parte del Presidente Giorgio Napolitano, con la seguente motivazione:
"Per il progetto Home Doctor, un'applicazione di rilevanza sociale che realizza un'ampia integrazione sia nella convergenza tecnologica che a livello di servizio"
- **Soluzione mobile.** Il dispositivo che acquisisce, in modalità wireless, i segnali dagli apparati elettromedicali è un terminale cellulare che, attraverso un client software preinstallato, invia automaticamente i dati raccolti alla piattaforma centrale. L'attività di misura si può svolgere in

qualunque luogo dell'abitazione del Paziente, presso un Ambulatorio remoto, presso il presidio ospedaliero o, per esempio, dal luogo di villeggiatura del Paziente etc. Non sono previste installazioni fisse a casa del paziente, quindi anche tra le mura domestiche il paziente può fare la misura e l'invio dov'è più comodo. La soluzione proposta è equipaggiata con SIM a bordo e, per garantire la massima sicurezza, funziona solo con APN dedicato al servizio.

- **Soluzione ready to use.** Il kit fornito è pronto all'uso non è necessario eseguire alcuna attività di installazione, è sufficiente l'autenticazione dell'operatore sanitario o del paziente con le proprie credenziali per cominciare la rilevazione dei parametri ovunque si trovi.
- **Interfaccia utente semplice e riconoscibile.** Le interfacce web e sul gateway sono state realizzate per garantire un'elevata usabilità e una piacevole user-experience che oltre a semplificarne l'uso consente un rapido apprendimento. Per esempio: è stata usata una grafica coerente per i tipi di misurazione garantendo un rapido riconoscimento e apprendimento sia sul portale che sul gateway, sono stati minimizzati i passi da eseguire per completare un'operazione, le operazioni più complesse (es. acquisizione di una misura) sono guidate con opportuna messaggistica informativa e di conferma.
- **Gestione completa del percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale:** oltre alla funzionalità più strettamente correlate alla tele-rilevazione e consultazione delle misurazioni, la soluzione rende disponibile tutte le funzionalità complementari necessari alla gestione del percorso del paziente tramite la gestione personalizzabile per singolo paziente di:
 - **soglie delle misure,** per la valutazione automatica dei fuori range e l'evidenza della coerenza con il piano tramite grafica "semaforica" o con segnalazione sms al medico per superamento della soglia critica;
 - **agende e promemoria delle misurazioni** tramite sms;
 - **agende e promemoria sms delle terapie** farmacologiche, fisioterapiche riabilitative, etc;
 - **appuntamenti e visite ai pazienti,** con una vista a calendario mensile o giornaliero (work-list) degli appuntamenti assegnati ad ogni infermiere.
- **Accesso ai dati in modalità sicura e in mobilità.** I dati raccolti possono essere consultati tramite protocollo sicuro e protetto https con accesso web alla piattaforma di servizio, remota e raggiungibile da qualsiasi postazione con accesso internet.
- **Modello multiservizio.** La soluzione può essere utilizzata in modalità differenti anche miste adeguandosi ai modelli di servizio che la ASL intende adottare: Tele-monitoraggio domiciliare in autonomia: è centrato sul Paziente che utilizza i dispositivi di rilevazione e gli apparati di comunicazione in maniera autonoma e programmata dai Medici che lo seguono. Telemonitoraggio domiciliare con tutor: l'Operatore Sanitario si reca presso l'abitazione dei Pazienti meno autonomi per effettuare il controllo dei parametri clinici, secondo quanto stabilito nel percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale. Telemonitoraggio in Ambulatorio: i Cittadini si recano presso l'Ambulatorio distrettuale, specialistico, ospedaliero o di Medicina Generale per i controlli di routine, compreso lo screening.
- **Soluzione basata su protocolli standard.** Le interazioni tra dispositivi elettromedicali e gateway di raccolta sono basati su protocolli standard (es. Bluetooth). Non sono previsti protocolli proprietari, questo implica la possibilità di inserire nuovi dispositivi in maniera veloce, semplice ed economica. La piattaforma è aperta con la possibilità di interazione tramite protocolli standard (es. Web Services, HL7 etc.) con altre infrastrutture. È possibile estendere l'integrazione con altre piattaforme software, in maniera veloce, semplice ed economica.
- **Integrazione con i sistemi informati aziendali.** Al fine di garantire il miglior funzionamento del servizio in sinergia con i sistemi informativi aziendali utilizzati dagli operatori coinvolti, in accordo con la stazione appaltante, TIM rende disponibile l'integrazione con il gestionale LIS (Dedalus Concerto) tramite standard HL7 IHE LAB-1 (Placer Order Management) e LAB-3 (Order Result Management).

I dispositivi di trasmissione dati si interfacciano mediante rete wireless ai dispositivi medicali, fungendo da gateway verso il centro di raccolta dati ovvero sistema di monitoraggio remoto centralizzato. I dispositivi di trasmissione dati sono indipendenti dall'utenza telefonica domiciliare del paziente, ovvero sono dotati di SIM dedicate alla trasmissione dati.

Il sistema evidenzia alert in caso di errore nella trasmissione dati da e verso il sistema di monitoraggio centrale (vedi § 8)

3.1.1 *Abilitazione utenze ed accesso*

Lo schema seguente descrive più in dettaglio il contesto della soluzione HomeDoctor di Telemonitoraggio.

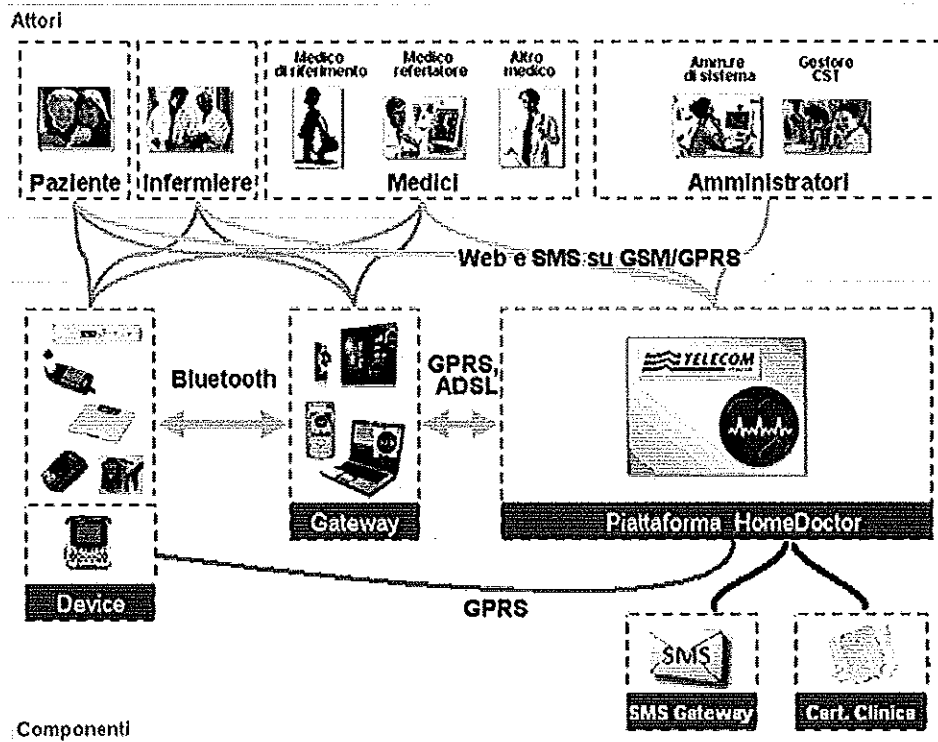


Diagramma di contesto del Telemonitoraggio

Nello schema sono evidenziati, gli attori che rappresentano gli utilizzatori del sistema, in particolare:

- Il **paziente** - è un cittadino affetto da malattie anche croniche, quali diabete e ipertensione, bronchiti croniche ed enfisemi polmonari, cardiopatie, etc. che necessita di essere monitorato attraverso strumenti di misura di parametri vitali, specifici a seconda della propria malattia. Esistono due tipologie di misurazioni:
 - ✓ **assistita** - in questo caso il paziente avrà associato uno o più infermieri o un medico aventi in carico l'effettuazione delle misure che il paziente necessita presso il suo domicilio o presso ambulatori predisposti;
 - ✓ **non assistita** - il paziente è in grado di effettuare in maniera autonoma le misurazioni tramite i device medici assegnatigli.
- L'**infermiere** - è un infermiere che offre supporto ad uno o più pazienti nell'effettuazione delle misurazioni.
- I **medici**, classificati come:
 - ✓ "**medico di riferimento**" - può essere sia del Centro Servizi sia scelto dal paziente come medico di riferimento per il monitoraggio. Sarà lui a ricevere le notifiche di monitoraggio per i pazienti dei quali è il riferimento, gestisce le soglie di misura e le agende. Può inoltre, consultare i resoconti che riguardano i pazienti da lui seguiti ed eseguire le misurazioni dei pazienti assistiti;
 - ✓ "**medico referatatore**" - è il medico del centro servizi che visualizza le misurazioni ed effettua la refertazione degli esami (esempio ECG), per pazienti ed esami di propria competenza;
 - ✓ "**altro medico**" - è un medico del centro servizi o scelto dall'utente che può accedere alle informazioni degli utenti assegnati in sola consultazione, senza poter effettuare modifiche (esempio soglie o agende).

- Gli amministratori, possono essere delle seguenti tipologie:
 - ✓ **Gestore centro servizi tele monitoraggio** - accede alle funzionalità di amministrazione dei dati relativi al centro servizi di propria competenza, come ad esempio gestione utenze del portale (pazienti, medici, infermieri), configurazione dei servizi degli utenti, reportistica sull'andamento di utilizzo della piattaforma, etc;
 - ✓ **Amministratore del sistema** - effettua le attività di configurazione di tutti le componenti sistemistiche del sistema. Inoltre, provvede alla creazione dei centri servizi e dell'utente amministratore del centro servizi.

3.1.2 Modalità operative

Nello specifico il servizio permette il **monitoraggio a distanza dei parametri biometrici di Pazienti** Il Paziente può ricevere, in base ai piani stabiliti dai Medici di riferimento, messaggi di promemoria sulle terapie da seguire e sulle misure da effettuare e, utilizzando il cellulare, comunica in modo automatico ad una piattaforma remota il valore dei parametri vitali (ad es. glicemia, pressione del sangue, peso, saturazione dell'ossigeno del sangue, capacità polmonare, ...). Il cellulare funge da gateway fra i dispositivi medicali e la piattaforma, permettendo di trasmettere in modo automatico le misure effettuate dal Paziente. Il Medico curante esegue la refertazione medica delle misure ricevute, supervisiona e controlla l'andamento della terapia ed attiva eventuali azioni correttive (es. variazione terapia, variazione frequenza misure, ecc).

Il servizio si rivolge principalmente a Pazienti cronici (diabetici, cardiopatici, bronchitici) che necessitano un monitoraggio costante dei propri parametri bio-medici, ed a Pazienti per i quali i centri di eccellenza medica risultino distanti o difficili da raggiungere.

Il modello operativo del servizio si articola in tre modalità:

1. **Tele-monitoraggio in Casa** (non oggetto della presente fornitura):
Il Paziente utilizza i dispositivi di rilevazione per controllarsi autonomamente e direttamente dalla propria abitazione, secondo il programma del Medico che lo segue. È indicato per Pazienti con un buon grado di autonomia ed empowerment, affetti da patologie croniche, che vanno tenuti sotto osservazione per un periodo più o meno lungo, a seconda del percorso in cui sono inseriti.
2. **Tele-monitoraggio con Tutor**:
L'Operatore Sanitario si reca presso l'abitazione dei Pazienti meno autonomi per effettuare il controllo dei parametri clinici, secondo quanto stabilito nel percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale. È indicato per l'ospedalizzazione domiciliare, per l'Assistenza Domiciliare Integrata, per il controllo dei Pazienti cronici e fragili.
3. **Tele-monitoraggio in Ambulatorio**:
I Cittadini si recano presso l'Ambulatorio distrettuale, specialistico, ospedaliero o di Medicina Generale per i controlli di routine, compreso lo screening. È indicato quando il Paziente non è soggetto ad una quotidianità di controlli ed ha un buon grado di autonomia. Per altri versi, il modello è usato quando la situazione logistica è sfavorevole per un accesso diretto all'Ospedale o le prime prestazioni sono messe a disposizione del Territorio o comunque decentrate.

3.1.3 Privacy e security

Sicurezza di accesso

La soluzione è deputata ad essere disponibile agli utenti tramite il protocollo di comunicazione HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol over Secure socket layer), usato come principale sistema di riferimento per la trasmissione sicura di informazioni sul web.

Il protocollo HTTPS consente di accedere al servizio da qualsiasi postazione di lavoro (personal computer) che abbia a disposizione un collegamento ad internet ed un browser standard che supporti la visualizzazione di contenuti HTML.

Le autorizzazioni di accesso al sistema e alle specifiche funzionalità viene gestita attraverso inserimento di un identificativo utente (non riutilizzabile) ed una parola chiave, trasmessi durante l'autenticazione principale attraverso canale sicuro. Al primo accesso inoltre l'utente è obbligato alla modifica della password.

Il sistema assicura inoltre i seguenti vincoli:

- associa a ciascun utente credenziali di autenticazione individuali;
- associa a ciascun utente un "profilo di autorizzazione" adeguato a garantire l'accesso ai soli dati che sono strettamente necessari allo svolgimento delle attività;
- sospende automaticamente l'utente paziente alla data di scadenza specificata nella richiesta di autorizzazione (salvo proroghe);
- verifica le credenziali di autenticazione prima di consentire l'accesso ai dati;
- disattiva automaticamente le credenziali di autenticazione corrispondenti agli utenti che sono stati disabilitati.

LOG e auditing

La soluzione gestisce il monitoraggio degli accessi al sistema attraverso la loro registrazione in ordine cronologico.

Il monitoraggio avviene per tutti gli accessi, sia quelli autorizzati localmente, sia quelli provenienti dal collegamento tramite il gateway.

Questo tracciato può essere visualizzato utilizzando apposite funzionalità riservate esclusivamente agli utenti designati all'amministrazione del sistema.

Oltre agli accessi, in linea con quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, vengono registrate tutte le operazioni di modifica dei dati sensibili.

I tracciati relativi agli accessi degli utenti comprendono le informazioni che permettono di ricostruire gli accessi degli utenti all'interno del sistema.

È inoltre presente un sistema di log interno che raccoglie tutti gli accessi sistemistici effettuati dagli addetti IT sia che operino sul sistema operativo che sul Database.

Protocollo di comunicazione sicuro

Il sistema garantisce un protocollo di comunicazione sicuro tra server e client in grado di:

- certificare l'autenticità del server contattato;
- impedire l'accesso delle informazioni trasferite a terzi;
- garantire la correttezza dei dati ricevuti.

Nel sistema le pagine web sono trasferite, dal server al client, utilizzando il protocollo crittografico SSL (Secure Socket Layer) ossia HTTPS. Per tutte le comunicazioni tramite protocollo SSL i certificati server sono emessi dall'ente certificatore di TIM (CA) tramite i servizi IT TELECOM GLOBAL CA rispettivamente in ambito Internet (o analoghi servizi offerti da CA riconosciuti dal CNIPA).

Persistenza dei dati sensibili

I dati relativi agli eventi sanitari memorizzati sono resi anonimi al fine di occultare l'identità dei pazienti a cui si riferiscono, a tal fine la soluzione adotta meccanismi di disaccoppiamento tra i dati anagrafici identificativi e i dati sanitari, inoltre questi ultimi sono criptati prima della loro archiviazione e memorizzazione.

Il collegamento tra i dati anagrafici e i dati sanitari anonimi, è possibile solo nell'ambito di sessioni di consultazione esplicitamente autorizzate e tracciate.

Gestione del consenso informato

Il sistema è conforme al DLGS n. 196/2003 per la tutela della privacy e gestione dei dati personali.

In particolare, il paziente che si sottopone alle cure e/o ad esami in una struttura, deve concedere le autorizzazioni al trattamento dei propri dati personali.

Tali autorizzazioni sono essenziali all'interno dell'ente sanitario per consentire o negare l'accesso agli incaricati nei vari processi.

Gestione tracciabilità modifica dati

Il sistema tiene traccia delle informazioni sulla consistenza delle seguenti entità e relazioni:

- Utente;
- Misure del paziente;
- Medici che seguono un paziente;
- Misure che richiedono referto;
- Soglie associate al paziente;
- Agende associate al paziente;
- Visite associate al paziente

Consultazione della storicità dei dati

Per le varie entità di cui sono tracciate le modifiche, il sistema permette la consultazione delle modifiche effettuate nel tempo tracciando il dettaglio dei valori dell'entità, di chi ne ha effettuato la modifica e la data della stessa.

4 MODALITÀ DI ACCESSO AL SISTEMA - PORTALE WEB

Tutte le trasmissioni dati sono realizzare tramite rete pubblica. Le trasmissioni dati sia da smartphone, tramite l'app Nuvola It Home Doctor Gateway, verso la piattaforma centrale che dalle postazioni operatore (browser web) verso il portale Nuvola It Home Doctor avvengono tramite protocollo sicuro e protetto HTTPS tramite certificati pubblici SSL emessi da CA Certificata "TI Trust Technologies Global CA".

Pertanto i dati raccolti possono essere consultati tramite protocollo sicuro e protetto https con accesso web alla piattaforma di servizio, remota e raggiungibile da qualsiasi postazione con accesso internet.

5 MODALITÀ DI TRASMISSIONE DATI SU RETE PUBBLICA

Tutte le trasmissioni dati sono realizzare tramite rete pubblica. Le trasmissioni dati sia da smartphone, tramite l'app Nuvola It Home Doctor Gateway, verso la piattaforma centrale che dalle postazioni operatore (browser web) verso il portale Nuvola It Home Doctor avvengono **tramite protocollo sicuro e protetto HTTPS** tramite certificati pubblici SSL emessi da CA Certificata "TI Trust Technologies Global CA".

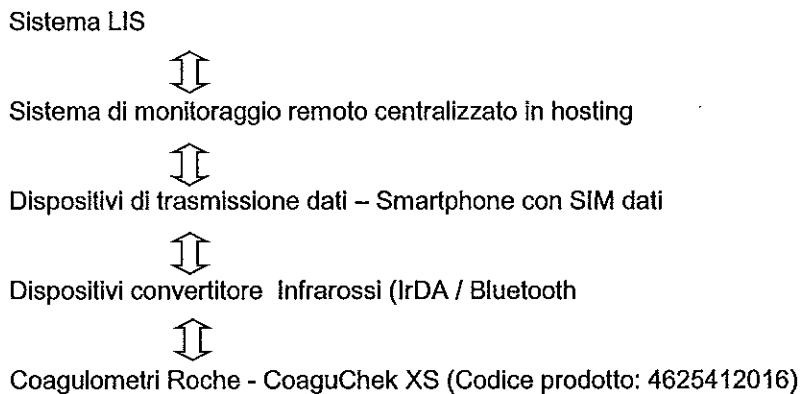
Pertanto i dati raccolti possono essere consultati tramite **protocollo sicuro e protetto https** con accesso web alla piattaforma di servizio, remota e raggiungibile da qualsiasi postazione con accesso internet.



6 MODALITÀ DI INTERFACCIAMENTO CON IL LIS ESISTENTE CONCERTO – DEDALUS

La soluzione Nuvola It Home Doctor dispone di un modulo di integrazione con i sistemi esterni denominato **Adapter Service**, tramite i propri connettori HL7 **garantisce l'integrazione con il gestionale LIS CONCERTO di DEDALUS** in accordo con transazioni IHE LAB-1 (Placer Order Management) e LAB-3 (Order Result Management) e più in dettaglio secondo le specifiche riportate nel documento "Concerto Integrazioni HL7 rev 1.0.5" al fine di **garantire il costante e tempestivo invio al gestionale LIS dei parametri della misura INR acquisita**.

Lo schema di riferimento per l'integrazione è quello riportato nel Capitolato di Fornitura e cioè:



7 CERTIFICATI DI COMPATIBILITÀ CON COAGULOMETRI ROCHE - COAGUCHEK XS (CODICE PRODOTTO: 4625412016)

Il dispositivo **ROCHE - COAGUCHECK XS (CODICE PRODOTTO: 4625412016)** è pienamente compatibile con la soluzione Nuvola It Home Doctor: appartiene al catalogo dei dispositivi elettromedicali e in vitro integrati e dettagliati nella documentazione di "Fasciolo Tecnico" prevista per la certificazione CE di Nuvola It Home Doctor qualificato come **dispositivo medico software di Classe IIa** conforme alla Direttiva Dispositivi Medici **93/42/CEE emendata con Direttiva 2007/47/CE** e successive modifiche, come riportato nella dichiarazione di conformità e certificato CE allegati.

A riprova il dispositivo **ROCHE - COAGUCHECK XS (CODICE PRODOTTO: 4625412016)** è attualmente in uso tramite Nuvola It Home Doctor anche in ambito ambulatoriale e ADI nel distretto di Magliano Sabina.

8 GESTIONE ALERT PER ANOMALIE DI RICEZIONE E TRASMISSIONI DATI

La soluzione dispone di segnalazioni di alert in caso di anomalie di ricezione trasmissione dati ad ogni livello:

- In prossimità dell'operatore che rileva la misura:
 - Alert su smartphone (Nuvola It Home Doctor Gateway) in caso di mancata ricezione della misura dall'apparecchio COAGUCHEK;
 - Alert su smartphone in caso si mandata trasmissione alla piattaforma centrale, per esempio in caso di indisponibilità di connessione dati verso la stessa;
- Sulla piattaforma centrale:
 - Alert di monitoraggio automatico dell'intera infrastruttura e della sua raggiungibilità per la ricezione dei dati;
 - Alert di monitoraggio di eventuali indisponibilità nella trasmissione dei dati verso il gestionale LIS oggetto di integrazione o per eventuali anomalie nei dati scambiati con il LIS stesso.

9 SERVIZIO HELP DESK DI 1° E 2° LIVELLO

Le segnalazioni della Clientela saranno inoltrate all'Help Desk TIM tramite il numero verde Business 800191101 con PIN dedicato che verrà assegnato a ciascun Cliente preventivamente nel contratto del servizio tramite SIM in fonia dedicata o appartenente ad altro contratto mobile.

- L'interfaccia verso l'Help Desk sarà il Cliente eventualmente seguendo le indicazioni nell'albero di IVR e digitare il numero della SIM M2M per cui si chiede assistenza, per avere il corretto reindirizzamento al nucleo dedicato;
- L'Help Desk di primo livello farà uno screening delle problematiche evidenziate dal Cliente come di seguito:
 - a) Problematiche apparato mobile, funzionalità SW client, rete mobile, connettività, APN dedicato e SMS-C : Help Desk dedicato con Pin Code;
 - b) Problematiche apparato elettromedicale: si rimanda al partner fornitore (non oggetto della corrente fornitura);
 - c) Problematiche di piattaforma: il personale del DC prende in carico la segnalazione e provvede a fornire:
 1. Intervento da remoto;
 2. Risoluzione guasto nei tempi previsti dagli SLA e secondo le modalità definite dai contratti di servizio;
 3. Informazione al Customer Care dell'avvenuto ripristino del servizio, provvedendo alla chiusura del ticket.

TIM mette a disposizione del Cliente, un servizio di Contact Center dedicato, disponibile 24 ore su 24 sette giorni su sette e per 365 giorni all'anno, basato sull'utilizzo di un'infrastruttura multicanale tecnologicamente avanzata e di risorse dedicate con skill professionali differenziati.

Il servizio di Customer Care proposto da TIM offre i seguenti canali di accesso:

- Numero Verde per il canale telefonico. Le chiamate dirette a tale numero saranno gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze mobili;
- Numero Verde per il canale fax. L'invio di fax diretti a tale numero sarà, pertanto, gratuito per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) nel caso in cui l'inoltro sia originato da rete fissa nazionale;
- Casella di posta elettronica per l'erogazione del servizio di Customer Care (canale email).
- Portale WEB (canale Web) indicato nel seguito del documento come Applicazione Web.

Nell'ambito dei servizi di Customer Care, le attività di risposta e assistenza saranno erogate secondo la seguenti fasce di erogazione:

- **Fascia Base:** dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 esclusi i giorni festivi. Le richieste e/o le tipologie di utenze associate a tale fascia di erogazione, saranno prese in carico dal Customer Care ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, 365 giorni l'anno mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.
- **Fascia Estesa:** ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, 365 giorni l'anno. Le richieste e/o le tipologie di utenze associate a tale fascia di erogazione, saranno prese in carico ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, 365 giorni l'anno e le risposte e l'assistenza saranno fornite nella stessa la finestra di erogazione. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo, quindi in ore solari.

Nell'ambito della Fascia Estesa, il Customer Care di TIM erogherà in ogni caso i servizi di supporto ed assistenza per:

- la gestione di comunicazioni relative a furto o smarrimento con disattivazione immediata della SIM. Per disattivazione della SIM si intende la sospensione dell'utenza con inibizione del traffico uscente per consentire il reintegro della SIM rubata o smarrita;
- la localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- la presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione delle utenze del contratto;

Nella Fascia Base, il Customer Care di TIM erogherà tutti i servizi di supporto ed assistenza previsti nella fascia Estesa più:

- il supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- la fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinativi di Fornitura e sull'attivazione dei servizi richiesti;
- fornitura di informazioni sui servizi previsti in offerta e sulla loro tariffazione.
- la risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

In caso di guasti non di competenza di TIM ma che condizionano la corretta fruizione del servizio il servizio di Customer Care svolgerà tutte le attività necessarie per agevolare il cliente nel superamento delle problematiche.

Nei successivi sotto paragrafi, sono descritti in dettaglio:

- Modello organizzativo delle risorse e flusso funzionale;
- Canali di accesso al Contact Center multicanale.

9.1 Modello organizzativo delle risorse

Il modello di caring, adottato da TIM per i servizi di Customer Care, garantisce una gestione differenziata dei Referenti Aziendali rispetto a quella riservata agli utenti finali.

Il modello organizzativo proposto per la struttura del servizio di Customer Care prevede una suddivisione in livelli e aree funzionali:

- **I Livello o Livello di Front End**
- **Il Livello o Livello di Back Office Specialistico:** composto da operatori con specifici skill professionali.

Gestione Referente Aziendale

La gestione del Referente Aziendale è organizzata in modo tale da garantire che il Referente del cliente sia messo in contatto con uno specifico operatore a lui assegnato (prestazione di "Operatore Assegnato").

L'organizzazione dell'area di gestione del Referente Aziendale è tale da garantire la risposta da parte dell'Operatore Assegnato o di uno dei suoi back up nel 100% dei contatti provenienti dai Referenti del cliente.

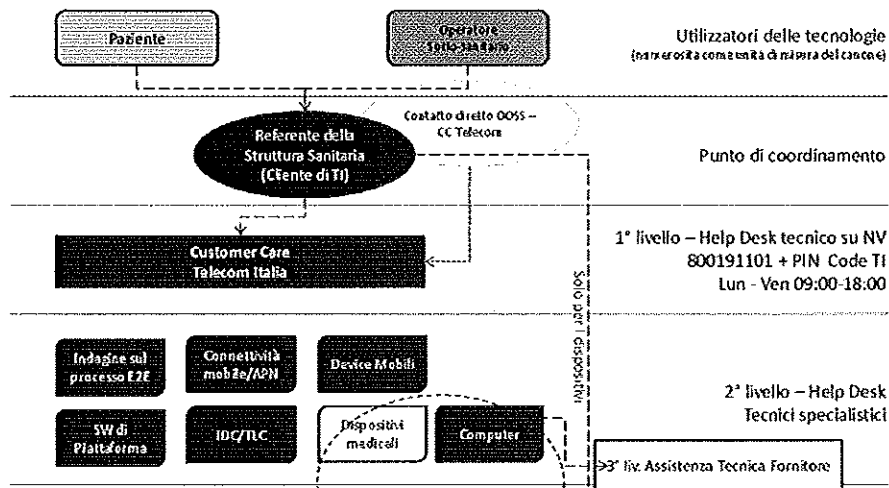
Gruppo di Back Office Specialistico

Il gruppo di Back Office Specialistico, organizzato funzionalmente in più gruppi ciascuno dei quali composto da operatori con opportuni skill tecnici, ha il compito di gestire le richieste, nell'eventualità in cui l'operatore di Front End ne richieda il supporto, di informazioni e di assistenza tecnica per l'utilizzo o la configurazione dei servizi e dei dispositivi mobili quali:

- fonia mobile e funzioni associate, messaggistica SMS/MMS, videochiamata, RPV e profili di abilitazione, distinzione dei servizi fruiti a titolo personale;
- servizi di trasmissione dati;
- servizi di messaggistica di base ed avanzati;
- SIM e terminali radiomobili;
- applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo.

Di seguito lo schema di flusso del servizio di Help Desk proposto. Si sottolinea che nell'ambito della gara non è prevista la fornitura di dispositivi medicali, sui quali non potrà essere fornita assistenza.

Attività di Esercizio: flusso funzionale Help Desk standard



9.2 Canali di accesso al Contact Center

L'accesso al servizio tramite canale telefonico, prevede un breve messaggio di benvenuto cui segue la fase di riconoscimento del chiamante e il conseguente instradamento della chiamata rispettivamente verso l'Operatore Assegnato, nel caso in cui il chiamante sia il Referente Aziendale.

In particolare, saranno previsti i seguenti meccanismi di riconoscimento del chiamante:

- i Responsabili Operativi delle Aziende sono riconosciuti ed autenticati tramite richiesta di un PIN CODE numerico o tramite CLI (Calling Line Identification);

10 FORMAZIONE OPERATORI

TIM provvederà ad istruire tutti i soggetti a vario titolo coinvolti nell'erogazione e monitoraggio del servizio nonché alla gestione degli utenti/pazienti del sistema di telemedicina.

Nell'offerta sono previste **2 giornate di formazione** per il personale sanitario che verranno erogate da formatori altamente specializzati.

Le attività di formazione e addestramento all'uso della Soluzione saranno svolte da TIM, con l'obiettivo di rendere la soluzione proposta strumento efficace di innovazione ma aderente alle regole, ai comportamenti, all'operatività, alla complessità organizzativa e gestionale della ASL di Rieti.

Le attività di formazione comprenderanno:

- sessioni per inquadrare le nuove modalità organizzative di erogazione dell'assistenza ambulatoriale e/o domiciliare da remoto;
- sessioni per imparare l'uso delle componenti della Soluzione.

La formazione sarà rivolta a:

- Personale di riferimento che ha il compito di gestire il Progetto di servizio di tele-medicina. In questo caso, obiettivo è la creazione di un nucleo di competenza specifica presso il Cliente che domini l'insieme degli strumenti tecnologici che costituiscono la soluzione progettuale che a sua volta abilita l'assistenza remota (tele-medicina e tele-assistenza), assunto che è inscindibile il legame tra tecnologie e attività socio-sanitarie.
- Operatori Sanitari (Medici, Infermieri, ecc) che hanno il diretto contatto con i Pazienti ed i Cittadini ed utilizzano le componenti software e le attrezzature previste.

ll

Tutte le attività di formazione saranno rivolte al personale dell'Amministrazione (Operatori Sanitari e Personale di riferimento), con l'obiettivo di formare un gruppo di persone in grado poi di istruire a loro volta le ulteriori risorse coinvolte, anche esterne all'Azienda (ad esempio i pazienti).

I corsi verranno erogati presso una struttura idonea individuata a cura della ASL di Rieti.

Per le attività di formazione, affiancamento e supporto operativo, TIM si avvale di personale altamente specializzato. Queste figure vantano notevole esperienza nei ruoli di Product Specialist e, sulla base del programma del corso e dei relativi destinatari, vengono selezionati pertanto i profili più adatti all'erogazione della formazione.

Nell'ottica di meglio indirizzare l'attività formativa si propone, previa gradimento da parte di suddividere le due giornate di formazione in:

Prima giornata (due sessioni: mattina e pomeriggio), della durata di 4 ore ciascuna dedicate rispettivamente al personale di riferimento che ha il compito di gestire il servizio. Durante tali sessioni verranno affrontate le tematiche relative alle funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma per la gestione e l'amministrazione del servizio, quali ad esempio:

- configurazione delle utenze, secondo i diversi profili;
- gestione delle utenze configurate;
- modifica delle password;
- modalità di ingaggio dell'assistenza;
- reportistica;
- varie ed eventuali in base alle specifiche esigenze della platea;

Seconda giornata (due sessioni: mattina e pomeriggio), dedicate agli Operatori Sanitari (Medici, Infermieri, ecc) che hanno il diretto contatto con i Pazienti ed i Cittadini ed utilizzano le componenti software e le attrezzature previste. Durante tali sessioni verranno affrontate le tematiche relative:

- caratteristiche della piattaforma centralizzata e funzionalità a disposizione degli Operatori Sanitari, quali ad esempio:
- consultazione delle misure;
- refertazione;
- funzionalità dei terminali medici;
- funzionalità delle postazioni utente (apparati mobili);
- caratteristiche e funzionalità degli apparati elettromedicali;
- varie ed eventuali in base alle specifiche esigenze della platea.

Ciascuna sessione sarà dedicata ad un numero massimo di 10 persone, per meglio garantire l'efficacia dell'attività formativa.

Durante il corso verranno descritte inizialmente le funzionalità del sistema attraverso l'utilizzo di materiale didattico e successivamente, attraverso una prova pratica, verrà condotto il personale sanitario all'utilizzo del sistema.

A conclusione della sessione di formazione sarà rilasciato il manuale utente della piattaforma e il verbale del corso di formazione.