

REPUBBLICA ITALIANA

**BOLLETTINO**  **UFFICIALE**  
**DELLA REGIONE PUGLIA**

Poste Italiane S.p.A. - Spedizione in Abbonamento Postale - 70% - DCB S1/PZ

Anno XLI

BARI, 5 NOVEMBRE 2010

N. 168



*Sede Presidenza Giunta Regionale*

*Deliberazioni del Consiglio e della Giunta*

## **Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia si pubblica con frequenza infrasettimanale ed è diviso in due parti.**

### ***Nella parte I sono pubblicati:***

- a) sentenze ed ordinanze della Corte Costituzionale riguardanti leggi della Regione Puglia;
- b) ricorsi e sentenze di Organi giurisdizionali che prevedono un coinvolgimento della Regione Puglia;
- c) leggi e regolamenti regionali;
- d) deliberazioni del Consiglio Regionale riguardanti la convalida degli eletti;
- e) atti e circolari aventi rilevanza esterna;
- f) comunicati ufficiali emanati dal Presidente della Regione e dal Presidente del Consiglio Regionale;
- g) atti relativi all'elezione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea, della Giunta regionale, delle Commissioni permanenti e loro eventuali dimissioni;
- h) deliberazioni, atti e provvedimenti generali attuativi delle direttive ed applicativi dei regolamenti della Comunità Europea;
- i) disegni di legge ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 19/97;
- j) lo Statuto regionale e le sue modificazioni;
- k) richieste di referendum con relativi risultati;
- l) piano di sviluppo regionale con aggiornamenti o modifiche.

### ***Nella parte II sono pubblicati:***

- a) decreti ed ordinanze del Presidente della Giunta regionale;
- b) deliberazioni della Giunta regionale;
- c) determinazioni dirigenziali;
- d) decreti ed ordinanze del Presidente della Giunta regionale in veste di Commissario delegato;
- e) atti del Difensore Civico regionale come previsto da norme regionali o su disposizioni del Presidente o della Giunta;
- f) atti degli Enti Locali;
- g) deliberazioni del Consiglio Regionale;
- h) statuti di enti locali;
- i) concorsi;
- j) avvisi di gara;
- k) annunci legali;
- l) avvisi;
- m) rettifiche;
- n) atti di organi non regionali, di altri enti o amministrazioni, aventi particolare rilievo e la cui pubblicazione non è prescritta.

## **INSERZIONI**

Gli atti da pubblicare devono essere inviati almeno 3 giorni prima della scadenza del termine utile per la pubblicazione alla Direzione del Bollettino Ufficiale - Lungomare N. Sauro, 33 - 70121 Bari.

Il testo originale su carta da bollo da € 14,62 salvo esenzioni di legge, deve essere corredato da 1 copia in carta uso bollo, dall'attestazione del versamento della tassa di pubblicazione prevista e da 1 copia in formato elettronico firmata con procedura digitale.

L'importo della tassa di pubblicazione è di € 154,94 oltre IVA al 20% (importo totale € 185,93) per ogni inserzione il cui contenuto non sia superiore, nel testo, a quattro cartelle dattiloscritte pari a 100 righe per 60 battute (o frazione) e di € 11,36 oltre IVA (importo totale € 13,63) per ogni ulteriore cartella dattiloscritta di 25 righe per 50 battute (o frazione).

Il versamento deve essere effettuato sul c/c/p n. **60225323** intestato a **Regione Puglia - Tasse, Tributi e Proventi regionali - Codice 3119**.

Non si darà corso alla pubblicazione senza la predetta documentazione.

## **ABBONAMENTI**

L'abbonamento, esclusivamente annuo, è di € 134,28 da versare su c/c/p n. **60225323** intestato a **Regione Puglia - Tasse, Tributi e Proventi regionali - Codice 3119**.

I versamenti effettuati entro il 15° giorno di ogni mese avranno validità dal 1° giorno del mese successivo, mentre i versamenti effettuati dopo il 15° giorno e comunque entro il 3° giorno di ogni mese avranno validità dal 15° giorno del mese successivo.

**Costo singola copia € 1,34.**

**Il Bollettino Ufficiale è in vendita presso:**

**Libreria Piazza - Piazza Vittoria, 4 - Brindisi;**

**Libreria Patierno Antonio - Via Dante, 21 - Foggia.**

**SOMMARIO**

*“Avviso per i redattori e per gli Enti:*

*Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia si attiene alle regole della Legge 150/2000 per la semplificazione del linguaggio e per la facilitazione dell'accesso dei cittadini alla comprensione degli atti della Pubblica Amministrazione. Tutti i redattori e gli Enti inserzionisti sono tenuti ad evitare sigle, acronimi, abbreviazioni, almeno nei titoli di testa dei provvedimenti”.*

## PARTE SECONDA

***Deliberazioni del Consiglio e della Giunta***

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE  
26 ottobre 2010, n. 2252

**D.G.R. n.1491 del 25/6/2010. Linee di guida e di indirizzo sulla metodologia dei controlli sull'appropriatezza dei ricoveri (UVAR). Modifica.**

Pag. 30066

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE  
26 ottobre 2010, n. 2253

**DGR 1385/2008. Sistema Informatico e Telematico del Servizio di Emergenza Urgenza Sanitaria Territoriale 118 - Contratto Rep. N.ro 9551 del 17 Settembre 2008. Rinnovo.**

Pag. 30067

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE  
26 ottobre 2010, n. 2256

**Deroga per il parametro triometani (THM) in alcuni Comuni ricadenti nelle Province di Foggia e Lecce - D.M. 17 settembre 2010 del Ministero della Salute e del Ministero dell'Ambiente, della tutela del Territorio e del Mare, pubblicato sulla G.U. n.234 del 6/10/2010, serie generale.**

Pag. 30139

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE  
26 ottobre 2010, n. 2268

**Legge Regionale 24 settembre 2010, n.12 - Art. 3 Tetti di spesa -Liste di Attesa - Disposizioni urgenti.**

Pag. 30144

## PARTE SECONDA

*Deliberazioni del Consiglio e della Giunta*

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 26 ottobre 2010, n. 2252

**D.G.R. n.1491 del 25/6/2010. Linee di guida e di indirizzo sulla metodologia dei controlli sull'appropriatezza dei ricoveri (UVAR). Modifica.**

Assente l'Assessore alla Sanità, sulla base dell'istruttoria espletata dall'Ufficio n°3, confermata dal Dirigente dello stesso Ufficio e dal Dirigente del Servizio P.A.O.S., riferisce quanto segue l'Ass. Fratoianni:

Con deliberazione n. 1491 del 25 giugno 2010 la Giunta Regionale ha adottato il documento relativo alle Linee guida e di indirizzo sulla metodologia dei controlli sull'appropriatezza dei ricoveri elaborato dal Coordinamento Regionale UVAR, previsto dalla DGR n. 1101/2009, apportando modifiche al contenuto dello stesso facente parte sostanziale del provvedimento.

In narrativa al punto n. 1 della DGR n. 1491/2010 individuato come "PRIMA PARTE - PAG. 1 - 1° CAPOVERSO "è stato richiesto di precisare nel documento allegato alla stessa, dopo le parole "I controlli dell'UVAR devono essere effettuati con cadenza periodica e costante (trimestrale)"" che "il controllo di un trimestre deve essere effettuato entro e non oltre il trimestre successivo dello stesso anno", senza specificare che il capoverso doveva terminare con la parola "trimestrale".

Il 1° capoverso di pagina 1 del documento predisposto dal Coordinamento regionale UVAR, quindi, va trascritto come segue:

**"I controlli dell'UVAR devono essere effettuati con cadenza periodica e costante (trimestrale)."**

Rimane, comunque, fermo il concetto che il controllo di un trimestre deve essere effettuato entro e non oltre il trimestre successivo dello stesso anno.

In narrativa, al punto n. 6 della DGR. 1491/2010, individuato come "PARTE SECONDA - PAG. 11 - E 5 "è stato richiesto di aggiungere le parole "nell'arco dell'anno" subito dopo "100%" al documento predisposto dal Coordinamento regionale richiamato.

Trattasi di un refuso non in linea con quanto previsto dalla DGR n. 1494/2009, che va corretto sostituendo le parole "nell'arco dell'anno" con le parole "pro-die del numero dei posti letto per disciplina accreditata e dei relativi volumi di attività contrattualizzati in ragione del numero dei posti letto accreditati" che vanno apposte subito dopo "100%" del documento allegato alla DGR n.1491/2010, al punto E.5 che va trascritto come segue:

**"E.5 TASSO DI OCCUPAZIONE PERCENTUALE DEI POSTI LETTO.**

**Nelle unità operative di degenza, in particolare se non associate a funzioni di urgenza, il Tasso di Occupazione dei posti letto non può essere superiore al 100% pro die del numero dei posti letto per disciplina accreditata e dei relativi volumi di attività contrattualizzati in ragione del numero dei posti letto accreditati".**

Si propone, pertanto, alla Giunta Regionale provvedimento di modifica in tal senso.

**COPERTURA FINANZIARIA - l.r. n. 28/2001**

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il Dirigente dell'Ufficio  
Vito Parisi

Il presente schema di provvedimento rientra nella competenza della Giunta Regionale a norma dell'art.4, comma 4 lettera a) della L.R. 7/97 -

L'Assessore relatore sulla base delle risultanze istruttorie propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;

Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente schema di provvedimento dal Dirigente dell'Ufficio e dal Dirigente del Servizio Programmazione e Assistenza Ospedaliera Specialistica;

A voti unanimi espressi nei modi di legge;

#### DELIBERA

- di approvare la relazione dell'Assessore relatore così come in narrativa indicata che qui si intende integralmente trascritta e, conseguentemente:
- di specificare che il 1° capoverso di pagina 1 del documento predisposto dal Coordinamento regionale UVAR, allegato alla DGR n. 1491/2010, deve terminare con la parola "trimestrale" e che va trascritto come segue:  
**"I controlli dell'UVAR devono essere effettuati con cadenza periodica e costante (trimestrale)."**;
- di sostituire le parole "nell'arco dell'anno" con le parole "pro-die del numero dei posti letto per disciplina accreditata e dei relativi volumi di attività contrattualizzati in ragione del numero dei posti letto accreditati" che vanno apposte subito dopo "100%" del documento allegato alla DGR n.1491/2010, al punto E.5 che va trascritto come segue:  
**"E.5 TASSO DI OCCUPAZIONE PERCENTUALE DEI POSTI LETTO. Nelle unità operative di degenza, in particolare se non associate a funzioni di urgenza, il Tasso di Occupazione dei posti letto non può essere superiore al 100% pro die del numero dei posti letto per disciplina accreditata e dei relativi volumi di attività contrattualizzati in ragione del numero dei posti letto accreditati"**;
- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul BURP.

Il Segretario della Giunta  
Dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta  
Avv. Loredana Capone

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 26 ottobre 2010, n. 2253

#### **DGR 1385/2008. Sistema Informatico e Telematico del Servizio di Emergenza Urgenza Sanitaria Territoriale 118 - Contratto Rep. N.ro 9551 del 17 Settembre 2008. Rinnovo.**

Assente l'Assessore alle Politiche della Salute, sulla base dell'istruttoria espletata dalla Responsabile di A.P. "Asse III FERS Linea 3.1.2 e 3.1.3 del servizio PATP, così come confermata dal Dirigente dell'Ufficio Sistemi Informativi e Flussi Informativi e dal Dirigente del Servizio Programmazione Assistenza Territoriale congiuntamente con la Dirigente del Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria, riferisce quanto segue l'Ass. Fratoianni:

Premesso che:

- con Deliberazione n. 1385/2008 la Giunta Regionale, nell'ambito degli interventi per la stabilizzazione del servizio di 118, ha affidato, ai sensi del combinato disposto degli artt. 57 e 140 del Codice degli Appalti, di cui al D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i, alla società ISED S.p.A. l'esecuzione degli interventi analiticamente descritti nell'Opzione B "Manutenzione con Sostituzione Integrale delle Componenti Critiche" dell'Offerta Tecnico - Economica del 28.4.2008 denominata "Sistema Informativo per l'Emergenza Sanitaria - Programma Globale di Manutenzione", come integrata e migliorata dalla comunicazione del 26.5.2008 per un durata di 18 (diciotto) mesi e comunque fino all'espletamento della procedura di gara per la realizzazione del "Nuovo Sistema di Emergenza - Urgenza Sanitaria Territoriale in Puglia";
- il Settore Affari Generali della Regione Puglia (incaricato con la succitata DGR) ha sottoscritto con la ISED S.p.A. il contratto relativo al Programma Globale di Manutenzione - Opzione B "Manutenzione con Sostituzione Integrale delle Componenti Critiche" dell'Offerta Tecnico - Economica del 28.4.2008 denominata "Sistema Informativo per l'Emergenza Sanitaria - Programma Globale di Manutenzione", come integrata e migliorata dalla comunicazione del 26.5.2008 ,della per un durata di 18 (diciotto)

- mesi; il suddetto contratto è stato repertoriato in data 17/09/2008 al n. 9551;
- il suddetto contratto è scaduto in data 31/01/2010;
  - con il medesimo provvedimento la Giunta Regionale ha incaricato la società Tecnopolis CSATA S.c.r.l., così come previsto dalla D.G.R. n.2005/2006, di provvedere alla predisposizione, in raccordo con il Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia, del Capitolato Tecnico relativo al “Nuovo Sistema di Emergenza - Urgenza Sanitaria Territoriale in Puglia” in coerenza con i contenuti del Progetto Definitivo in fase di approvazione;
  - nel contempo, la legge regionale n.7 del 21.05.2008 avente ad oggetto “interventi in materia di riorganizzazione delle società partecipate regionali”, ha dettato norme in materia di riorganizzazione delle società partecipate regionali, volte al fine di rendere più rapido ed efficace il processo di adeguamento delle stesse, al fine di conformarle alla rapida evoluzione della nozione di società in house registrata sia nel diritto comunitario che in quello interno;
  - tale processo di razionalizzazione delle società regionali si è sviluppato attraverso una serie di atti e provvedimenti, che hanno portato, in conclusione, alla fusione tra le società Tecnopolis e la Finpuglia S.p.A., già di proprietà regionale, con la costituzione, in data 29 dicembre 2008, della società in house InnovaPuglia S.p.A. (d’ora in poi InnovaPuglia), totalmente di proprietà della Regione Puglia;
  - la fase di riorganizzazione societaria che ha coinvolto la disciolta società Tecnopolis spa e la nascita della società InnovaPuglia ha avuto inevitabili riflessi nella organizzazione delle attività di consulenza in favore del progetto N-118;
  - con la DGR n.751 del 07.05.2009 la Giunta Regionale ha approvato lo schema di “Convenzione per la disciplina e alla fornitura di servizi nell’ambito dell’attuazione di progetti e iniziative di sviluppo previsti dalla programmazione unitaria della Regione Puglia” (successivamente repertoriato al n.10711 del 6.10.2009), ritenendo, tra l’altro, che ad InnovaPuglia:
    - possa essere confermato l’affidamento per la prosecuzione ed il completamento delle attività in corso, già a suo tempo assegnate alla società Tecnopolis;
    - possono essere affidate ulteriori attività di carattere tecnico a supporto dell’attuazione e del monitoraggio delle azioni della programmazione regionale ed a supporto dell’attuazione di azioni di ammodernamento informativo degli uffici e dei servizi della Pubblica Amministrazione Regionale.
    - ai sensi dell’art. 2 e 3 della suddetta Convenzione l’affidamento di ulteriori incarichi alla società InnovaPuglia è perfezionato mediante la sottoscrizione di apposito atto aggiuntivo e/o integrativo alla convenzione stessa;
    - in tale ambito con nota prot. n. 94 del 21/01/2010 la società in-house InnovaPuglia ha inviato la scheda di attività (codice provvisorio SAN/003/2010) relative alle attività di progettazione del nuovo sistema informativo della emergenza sanitaria territoriale (N-118), nella quale sono dettagliate le attività da svolgersi a cura della società in parola in conformità a quanto previsto dalla già citata convenzione quadro;
    - successivamente, con la nota prot n. 168 del 02/02/2010, la società in-house InnovaPuglia ha inviato la nuova scheda di attività relative alle attività per il Nuovo Sistema Informativo Sanitario (codice provvisorio SAN/001/2010), annullando la precedente comunicazione prot. n. 94 del 21/01/2010.
    - tra le attività della suddetta scheda sono comprese al punto B le seguenti attività relative al nuovo sistema informativo della emergenza sanitaria territoriale (N-118):
      - a. l’aggiornamento del progetto definitivo del nuovo sistema dell’emergenza-urgenza sanitaria territoriale
      - b. la redazione della documentazione di gara
      - c. l’espletamento della gara
      - d. il monitoraggio dei contenuti tecnici del contratto di affidamento dell’appalto
      - e. la partecipazione delegata a tavoli di lavoro istituzionali che abbiano impatto sulla realizzazione del progetto
      - f. lo svolgimento e/o supporto nella programmazione e/o attuazione di attività connesse con la realizzazione del Piano della Sanità Elettronica
      - g. ospitalità delle attrezzature del nodo regionale e del personale destinato alla sua conduzione.

- con nota prot. n. AOO\_144/562 del 28.09.2009, è stata inoltrata, ai Direttori di Area della Regione Puglia, la richiesta formale di segnalazione dei progetti da completare, da ampliare o da avviare nell'immediato, afferenti l'ambito dell'e-government all'interno dell'Amministrazione regionale;
- con la nota prot. n. 24/81/AO5 del 01/03/2010 il Direttore ad interim dell'Area Politiche per la Promozione della Salute, delle Persone e delle Pari Opportunità ha trasmesso la scheda relativa al progetto "Nuovo Sistema Informativo Sanitario", candidabile al finanziamento con le risorse del PO FESR 2007-2013. Asse I - Linea 1.5 - Azione 1.5.1;
- con la D.D. n 9/2010 la Dirigente del Servizio Innovazione ha approvato l'elenco dei progetti ammessi a finanziamento, e dei relativi importi, a valere sull'Azione 1.5.1, Linea 1.5 del PO FESR 2007-2013, tra cui il progetto "Nuovo Sistema Informativo Sanitario".
- con la DGR n. 934/2010 la Giunta Regionale ha preso atto dell'elenco dei progetti ammessi a finanziamento a valere sull'Azione 1.5.1, Linea 1.5, Asse I, PO FESR 2007-2013, tra cui il progetto "Nuovo Sistema Informativo Sanitario" di cui alla scheda codice provvisorio SAN/001/2010";
- con il medesimo provvedimento ha affidato alla società in-house InnovaPuglia l'attuazione dell'intervento "Nuovo Sistema Informativo Sanitario" per un importo totale di 7.945.651,00 euro, dando mandato alla Responsabile della Linea di Intervento 1.5 di procedere all'adozione degli atti di competenza per il perfezionamento dell'affidamento secondo quanto disposto, in relazione alle operazioni il cui costo di investimento è superiore ai 5 milioni di euro, dalla L.R. n. 4/2007 e dalle Direttive concernenti le procedure di gestione del PO FESR 2007-2013, di cui alla DGR n. 165/2009;
- in attuazione della L.R. 4/2007 è stato avviato il procedimento, non ancora conclusosi, per il parere preventivo del Nucleo di valutazione e verifica degli investimenti pubblici della Regione Puglia (NVVIP) sull'ammissibilità del finanziamento del suddetto intervento;
- il D.M. del 17 dicembre 2008 "Istituzione del sistema informativo per il monitoraggio dell'emergenza-urgenza", pubblicato nella G.U. n. 9 del 13 gennaio 2009, prevede l'invio di un flusso informativo, nell'ambito del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS), Sistema informativo per il monitoraggio dell'emergenza-urgenza (EMUR);
- il conferimento dei dati nelle modalità e nei contenuti del suddetto decreto è compreso fra gli adempimenti cui sono tenute le regioni per l'accesso al finanziamento integrativo a carico dello Stato, ai sensi dell'Intesa sancita dalla Conferenza Stato-Regioni il 23 marzo 2005.
- in accordo al piano di adeguamento presentato dalla Regione Puglia ai sensi dell'art. 6 del suddetto D.M., approvato dalla Cabina di Regia per il NSIS in data 29/04/2009 è necessario provvedere con la massima urgenza all'adeguamento dell'attuale sistema 118 alle disposizioni del D.M. 17/12/2008;
- l'attuale Sistema Informatico e Telematico del Servizio di Emergenza Urgenza Sanitaria Territoriale 118 non permette l'invio del suddetto flusso e, pertanto, si rende necessario provvedere ai necessari adeguamenti tecnici;
- il Ministero della Salute ha già più volte sollecitato l'invio del suddetto flusso informativo;
- nel corso degli incontri tecnici del 22/02/2010 e del 16/03/2010 sono stati analizzati con i responsabili delle Centrali Operative del Servizio 118 gli interventi tecnici ed organizzativi necessari all'adeguamento dell'attuale sistema alle prescrizioni del D.M. 17/12/2008;
- data l'obsolescenza tecnologica di alcuni sistemi ed apparati costituenti l'architettura dell'attuale sistema 118, è necessario provvedere con la massima urgenza ai necessari interventi di manutenzione correttiva e/o innovativa, così come emerso nel corso della riunione del 10/02/2010 con i responsabili delle Centrali Operative del Servizio 118;
- in accordo a quanto previsto dall'art. 24 "Chiusura Contrattuale" del contratto in essere con la ISED SpA, l'impresa si obbliga ad assicurare fino al completamento della procedura di gara per l'affidamento del Nuovo Sistema Informatico e Telematico del Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale (118) della Regione Puglia e sino all'effett-

Rilevato che:

- tivo subentro del nuovo fornitore, la continuazione e conclusione dei servizi di assistenza, manutenzione e gestione operativa del Sistema onde garantire l'avvicendamento con il nuovo fornitore;
- quanto è sopra in linea con quanto previsto dal paragrafo 4.2.5. "Gestire l'avvicendamento Contrattuale" del Manuale 7 del CNIPA (Manuale Applicativo del Governo dei Contratti ICT), in merito alla gestione dei progetti ICT nell'ambito della Pubblica Amministrazione che presentano caratteristiche di notevole complessità, circostanza per la quale essi non si concludono nell'ambito di un singolo contratto, ma vengono realizzati attraverso contratti diversi che si susseguono nel tempo, disciplinando le attività di avvicendamento tra i fornitori ed il trasferimento di know-how;
  - in tale contesto è stato richiesto, in accordo quanto stabilito nella seduta del 16 febbraio 2010 del Tavolo della Sanità Elettronica di Puglia, alla società ISED con la nota AOO\_081/1192/PGS2 di formulare un'offerta tecnico-economica per la continuità dei Servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informatico e Telematico del Servizio 118 di Puglia (Contratto Rep. n. 9551/2008), includendo i necessari adeguamenti a quanto previsto dal DM 17/12/2008 in materia di flussi informativi, i servizi di data-entry ad essi collegati e gli interventi correttivi volti a superare le criticità legate all'obsolescenza tecnologica di alcuni apparati;
  - a seguito dell'incontro di approfondimento del 10/05/2010, la società ISED ha formalizzato la propria migliore Offerta Tecnico-Economica con nota del 21/05/2010;
  - con nota AOO\_081/2680/PGS2 del 07/06/2010 è stato richiesto un parere alla società in-house InnovaPuglia sulla congruità tecnico-economica dell'offerta presentata dalla società ISED S.p.A. con la nota del 21 maggio 2010, nell'ambito di quanto previsto dal R.R. n. 19/2007 ed in relazione al progetto definitivo del Nuovo Sistema Informativo dell'Emergenza Urgenza Sanitaria Territoriale (N-118) predisposto dalla stessa società InnovaPuglia, di cui la giunta Regionale ha preso atto con la DGR n. 1385/2008 (versione Giugno 2008), nonché del perfezionamento dell'affidamento delle attività previste nell'inter-

vento "Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale (N-SISR), di cui alla DGR n. 934/2010;

- con la nota 875 del 28/06/2010 la società InnovaPuglia S.p.A. ha trasmesso il richiesto parere di congruità tecnico-economica relativo all'Offerta Tecnico Economica (versione 24/05/2010) redatta dalla società ISED, suggerendo di richiedere, quale fattore migliorativo della suddetta offerta tecnico-economica, di verificare la fattibilità tecnica a realizzare quanto conseguentemente concordato con la Regione Puglia per la cooperazione del sistema informativo del 118, oltre che con il sistema di gestione del Pronto Soccorso, già previsto dall'offerta tecnico-economica, con il sistema informato del Servizio di Telecardiologia gestito dalla società Cordio On-line e con il sistema di gestione dei mezzi mobili gestito dalla società in-house InnovaPuglia;
- a seguito della nota AOO\_081/3340/PGS2 del 14/07/2010 la società ISED ha confermato la piena disponibilità a verificare la fattibilità tecnica nonché ad effettuare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, i necessari interventi progettuali e realizzativi finalizzati a garantire la cooperazione del Sistema Informativo in oggetto anche con il Sistema di Telecardiologia gestito dalla società Cardio on Line e con il Sistema di gestione dei mezzi mobili gestito dalla Società Innova Puglia.

Ritenuto che:

- risulta oltremodo urgente e non rinviabile procedere agli interventi tecnici di manutenzione e di adeguamento normativo dell'attuale sistema tecnologico del Servizio di Emergenza Urgenza Sanitaria 118;
- i tempi tecnici, necessari all'espletamento delle procedure sopra descritte per il perfezionamento dell'affidamento alla società in-house InnovaPuglia dell'intervento "Nuovo Sistema Informativo Sanitario" di cui alla DGR n. 934/2010, tra le cui attività sono compresi l'aggiornamento del progetto definitivo del nuovo sistema dell'emergenza-urgenza sanitaria territoriale nonché l'espletamento della gara per l'affidamento al nuovo fornitore, non sono compatibili con i termini imposti dalle procedure aperte, ristrette e negoziate previa pubblicazione di un bando;



Per tutto quanto sopra esposto si propone alla Giunta Regionale di

- prendere atto dell'offerta tecnico-economica (versione 24/05/2010), presentata dalla società ISED spa per l'esecuzione dei servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria in continuità rispetto al Programma Generale di Manutenzione, oggetto del contratto Rep. n. 009551 del 17/09/2008, e per i necessari adeguamenti normativi e tecnologici (parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - allegato A);
- prendere atto dei contenuti del documento di valutazione della congruità tecnico-economica predisposto dalla società in-house InnovaPuglia spa (parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - allegato B);
- affidare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 57 del D.Lgs. 163/2006, alla società ISED S.p.A. di Roma l'esecuzione dei servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria in continuità rispetto al Programma Generale di Manutenzione, oggetto del contratto Rep. n. 009551 del 17/09/2008, e dei necessari adeguamenti normativi e tecnologici così come dettagliatamente nei descritti nella Offerta Tecnico-Economica (allegato A).
- dare mandato al Servizio Affari Generali, congiuntamente con il Servizio PATP e con il supporto della società in-house InnovaPuglia, alla predisposizione e sottoscrizione del contratto relativo ai Servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria in continuità rispetto al Programma Generale di Manutenzione, oggetto del contratto Rep. n. 009551 del 17/09/2008, per una durata di 24 mesi e, comunque, fino al subentro del nuovo fornitore;
- dare atto che tutti i servizi erogati dal 01 febbraio 2010 fino alla data di sottoscrizione del nuovo contratto saranno fatturati contestualmente alla sottoscrizione stessa secondo i canoni previsti dal contratto Rep. 9551 del 17/09/2008;
- dare mandato ai Dirigenti del Servizio ATP e del Servizio PGS all'adozione dei conseguenti atti di impegno e liquidazione;

- dare atto che, perfezionata la procedura per l'affidamento alla società *in-house* InnovaPuglia S.p.A. dell'intervento "Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale (N-SISR)", di cui alla DGR 934/2010, la medesima società procederà, in raccordo con il Tavolo della Sanità Elettronica di cui al R.R. n. 19/2007, con ogni massima urgenza alla predisposizione della documentazione di gara ed all'espletamento della stessa per l'affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del Nuovo Sistema Informativo del 118 di Puglia (N-118).

#### **SEZIONE COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DELLA L.R. N.28/01 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI**

Il presente provvedimento comporta una spesa complessiva di circa 4.400.000,00 euro (IVA compresa). La presumibile spesa di \_ 1.500.000,00 (IVA compresa) per l'anno in corso trova copertura sul cap. 741010 (U.P.B. 5.5.2) del Bilancio 2010 Residui di Stanziamento 2009. Ai relativi atti di impegno e di liquidazione, da adottarsi nel presente esercizio finanziario, provvederà il Dirigente del Servizio PGS, congiuntamente con il Dirigente del Servizio PATP.

Per gli anni successivi sarà cura del competente Servizio PGS a provvedere ai relativi atti di impegno di spesa e liquidazione sul capitolo 741010 (U.P.B. 5.5.2), derivanti dal presente provvedimento, congiuntamente con il Dirigente del Servizio PATP.

La Dirigente del Servizio PGS  
Lucia Buonamico

La presente proposta di deliberazione viene sottoposta all'esame della Giunta regionale ai sensi dell'art.4, comma 4, lett.a), della L.R. 4.2.1997, n.7.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta regionale l'adozione del conseguente atto finale.

#### **LA GIUNTA**

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;

Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento da parte della Responsabile A.P. “Asse III FERS Linea 3.1.2 e 3.1.3 del servizio PATP, del Dirigente dell’Ufficio Sistemi Informativi e Flussi Informativi, del Dirigente del Servizio Programmazione Assistenza Territoriale e della Dirigente del Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria;

A voti unanimi espressi nei modi di legge;

**DELIBERA**

**di approvare la relazione dell’Assessore relatore così come in narrativa indicata, che qui si intende integralmente trascritta e, conseguentemente:**

1. di prendere atto dell’offerta tecnico-economica (versione 24/05/2010), presentata dalla società ISED spa per l’esecuzione dei servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria in continuità rispetto al Programma Generale di Manutenzione, oggetto del contratto Rep. n. 009551 del 17/09/2008, e per i necessari adeguamenti normativi e tecnologici (parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - allegato A);
2. di prendere atto dei contenuti del documento di valutazione della congruità tecnico -economica predisposto dalla società in-house InnovaPuglia spa (parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - allegato B);
3. di affidare, ai sensi di quanto disposto dall’art. 57 del D.Lgs. 163/2006, alla società ISED S.p.A. di Roma l’esecuzione dei servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria in continuità rispetto al Programma Generale di Manutenzione, oggetto del contratto Rep. n. 009551 del 17/09/2008, e dei necessari adeguamenti normativi e tecnologici così come

dettagliatamente nei descritti nella Offerta Tecnico-Economica (allegato A);

4. di dare mandato al Servizio Affari Generali, congiuntamente con il Servizio PATP e con il supporto della società in-house InnovaPuglia, alla predisposizione e sottoscrizione del contratto relativo ai Servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria in continuità rispetto al Programma Generale di Manutenzione, oggetto del contratto Rep. n. 009551 del 17/09/2008, per una durata di 24 mesi e, comunque, fino al subentro del nuovo fornitore;
5. di dare atto che tutti i servizi erogati dal 01 febbraio 2010 fino alla data di sottoscrizione del nuovo contratto saranno fatturati contestualmente alla sottoscrizione stessa secondo i canoni previsti dal contratto Rep. 9551 del 17/09/2008;
6. di dare mandato ai Dirigenti del Servizio ATP e del Servizio PGS all’adozione dei conseguenti atti di impegno e liquidazione;
7. di dare atto che, perfezionata la procedura per l’affidamento alla società *in-house* InnovaPuglia S.p.A. dell’intervento “Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale (N-SISR)”, di cui alla DGR 934/2010, la medesima società procederà, in raccordo con il Tavolo della Sanità Elettronica di cui al R.R. n. 19/2007, con ogni massima urgenza alla predisposizione della documentazione di gara ed all’espletamento della stessa per l’affidamento dei servizi di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione del Nuovo Sistema Informativo del 118 di Puglia (N-118).
8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

Il Segretario della Giunta  
dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta  
Avv. Loredana Capone



*Ingegneria Sistemi Elaborazione Dati*  
*S.p.A.*

---

SEDE: VIA TIBURTINA, 1236 - 00131 ROMA  
TEL. 06.41523.1 - FAX 06.41523304

## **ALLEGATO A**

### **Regione Puglia**

#### **Sistema Informativo per l'Emergenza Sanitaria Servizi di Manutenzione e Gestione**

#### **Offerta Tecnico-Economica**

## **Sommario**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>
<b>2</b>	<b>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA: VANTAGGI E GARANZIE DI INVESTIMENTO.....</b>
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA PRESENTE OFFERTA.....</b>
<b>4</b>	<b>AREE DI INTERVENTO.....</b>
<b>4.1</b>	<b>LA PIATTAFORMA APPLICATIVA.....</b>
4.1.1	Adeguamento Normativo NSIS - DM 17/12/2008.....
4.1.1.1	Scenario di riferimento.....
4.1.1.2	Interventi di adeguamento.....
4.1.1.2.1	Studio impatti applicativi.....
4.1.1.3	Applicazione di Gestione degli Eventi.....
4.1.1.3.1	Modifiche adeguate all'Applicazione di Gestione degli Eventi.....
4.1.1.3.2	Nuova funzionalità di inserimento differito dei dati di missione.....
4.1.1.4	Nuova applicazione di Gestione delle Schede Soccorso.....
4.1.1.5	Generazione Flussi NSIS.....
4.1.1.5.1	Motore ETL di raccolta dei dati NSIS.....
4.1.1.5.2	Nuova applicazione di Generazione Flussi NSIS.....
4.1.1.6	Modifica modalità operative di centrale.....
4.1.1.7	Servizi a corredo.....
4.1.1.7.1	Manutenzione Evolutiva - Adeguativa - Correttiva e Gestione Operativa.....
4.1.1.7.2	Acquisizione delle Schede Soccorso mediante attività di data-entry..
4.1.2	Integrazione con la Piattaforma Applicativa per la Gestione del Pronto Soccorso.....
<b>4.2</b>	<b>IL SISTEMA TELEFONICO.....</b>
4.2.1	La configurazione attuale del Sistema Telefonico.....
4.2.1.1	I Centralini Telefonici.....
4.2.1.1.1	Centrale Operativa 118 di Bari.....
4.2.1.1.2	Centrale Operativa 118 di Brindisi (Fasano).....
4.2.1.1.3	Centrale Operativa 118 di Foggia.....
4.2.1.1.4	Centrale Operativa 118 di Lecce.....
4.2.1.1.5	Centrale Operativa 118 di Taranto.....
4.2.1.1.6	Le funzionalità disponibili con l'attuale versione BC09 dei Centralini

4.2.1.2	Gli Apparecchi Telefonici.....
4.2.1.3	Il Servizio di Messaggi di Cortesia.....
4.2.1.4	I server CTI - Computer Telephony Integration.....
4.2.2	La Soluzione di aggiornamento ed evoluzione proposta.....
4.2.2.1	Aggiornamento dei PABX MD110.....
4.2.2.1.1	La Piattaforma MX-ONETM TSW - Telephony Switch.....
4.2.2.1.1.1	L'evoluzione funzionale conseguente all'attività di aggiornamento.....
4.2.2.1.2	Caratteristiche di ridondanza della soluzione.....
4.2.2.1.3	Connettività IP.....
4.2.2.1.4	La sincronizzazione oraria dei PABX.....
4.2.2.2	Sostituzione integrale degli Apparecchi Telefonici.....
4.2.2.3	Aggiornamento del firmware e della release software dei Sistemi di Registrazione.....
4.2.2.4	Attivazione del Servizio di Messaggi di Cortesia.....
4.2.2.5	Sostituzione integrale dei server CTI e aggiornamento degli strati software di monitoraggio ed integrazione.....
4.2.2.5.1	Salvaguardia dei dati storici.....
4.2.2.6	L'Architettura finale.....
4.2.3	Modalità di attuazione.....
4.2.3.1	Aggiornamento del Sistema Telefonico.....
4.2.4	Fornitura.....
4.2.4.1	Aggiornamento dei PABX MD110.....
4.2.4.1.1	Centrale Operativa 118 di Bari.....
4.2.4.1.2	Centrali Operative 118 Provinciali - Brindisi - Foggia - Lecce - Taranto.....
4.2.4.2	Sostituzione integrale degli Apparecchi Telefonici.....
4.2.4.3	Aggiornamento del firmware e della release software dei Sistemi di Registrazione.....
4.2.4.4	Attivazione del Servizio di Messaggi di Cortesia.....
4.2.4.5	Sostituzione integrale dei server CTI e aggiornamento degli strati software di monitoraggio ed integrazione.....
4.2.5	Margini di evoluzione della piattaforma MX-ONETM TSW - Telephony Switch proposta.....
4.2.5.1	Upgrade ad Aastra MX-ONETM TSE - Telephony Server - full IP.....
4.2.5.2	Implementazione di soluzioni ad Alta Affidabilità.....

<b>4.3 ESTENSIONE DELLA RETE GEOGRAFICA PER L'EMERGENZA.....</b>	
4.3.1 Fornitura.....	
<b>5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E SLA.....</b>	
<b>6 MODALITÀ E TEMPI DI FORNITURA.....</b>	
<b>7 OFFERTA ECONOMICA.....</b>	
7.1 Fornitura e Servizi di Manutenzione di tutte le Componenti di Sistema.....	
7.2 Servizi di Gestione Operativa.....	
7.3 Servizi di Data Entry.....	
7.4 Servizi aggiuntivi.....	
7.5 Condizioni di miglior favore.....	
7.6 Modalità di Fatturazione e Pagamento.....	
7.7 Riepilogo Prezzi.....	
<b>8 COMPONENTI OPZIONALI DI FORNITURA.....</b>	
8.1 Postazione Operatore 118 aggiuntiva.....	
8.2 Tempi di fornitura.....	
8.3 Modalità di Fatturazione e Pagamento.....	
<b>ALLEGATI.....</b>	
<b>Funzionalità disponibili sui Centralini telefonici.....</b>	
Analogue Extension.....	
Cordless Extension.....	
Digital System Instruments.....	
Terminal Interface.....	
IP Extension.....	
PABX Operator Features.....	
External Line.....	
System Features.....	

## 1 PREMESSA

Il documento descrive le modalità di erogazione dei Servizi di Manutenzione e Gestione del Sistema Informativo di supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria della Regione Puglia in continuità rispetto al Programma Globale di Manutenzione oggetto del Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008.

Le azioni da intraprendere e dettagliate nel corso dell'Offerta, sono state dettate sia dalla necessità, condivisa con l'Amministrazione, di stabilizzare alcune componenti critiche quali i Sistemi Telefonici, sia dall'improrogabilità degli interventi di adeguamento normativo della Piattaforma Applicativa ai dettami del D.M. 17/12/2008.

Appare opportuno evidenziare che, in generale, **il Sistema Informativo risulta stabile nelle sue componenti fondamentali** (*server, client, software di base, software di ambiente, software applicativo*) così come peraltro si evince dai Rapporti dei Livelli di Servizio prodotti.

Le criticità residue sono soprattutto legate ai Sistemi Telefonici la cui architettura, anche in considerazione dell'ormai consolidato **phase-out della release BC09**, non risulta più essere in linea con gli attuali *standard* tecnologici. Ovviamente la vetustà della *release hardware e software* dei Sistemi MD110 si ripercuote, in termini di mancata affidabilità e robustezza, su tutta la "catena tecnologica" che va dai centralini stessi, passa per le componenti di integrazione (*server CTI, Application Link*) ed arriva alle componenti applicative.

Per quanto invece attiene alla Piattaforma Applicativa che attualmente è in esercizio nella sua versione base, così come previsto dal Contratto sopra citato, i Servizi di Manutenzione Adeguativa offerti ed ampiamente descritti all'interno del presente documento, garantiranno l'**aggiornamento costante e continuo del software attualmente in esercizio affinché recepisca pienamente le direttive del Decreto Ministeriale del 17 Dicembre 2008** in materia di raccolta dei flussi informativi finalizzati al monitoraggio dell'assistenza sanitaria in emergenza-urgenza.

## 2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA: VANTAGGI E GARANZIE DI INVESTIMENTO

La presente Offerta garantisce continuità, rispetto ai contenuti del Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008, nel perseguire gli obiettivi di stabilizzazione e consolidamento del Sistema Informativo di Supporto al Servizio di Emergenza Sanitaria della Regione Puglia.

Gli interventi descritti nel corso del documento sono tutti progettati nell'ottica della salvaguardia degli investimenti e creano basi solide, o consolidano quelle già create, per l'evoluzione continua del Sistema, così come meglio dettagliato nel successivo cap.3 - *OGGETTO DELLA PRESENTE OFFERTA*.

Le chiavi interpretative che possono condurre alla corretta valutazione dell'Offerta sono da ricercarsi in quanto segue:

- Gli interventi di **Adeguamento Normativo della Piattaforma Applicativa**:
  - ◆ Renderanno disponibile all'Operatore di Sala **un bagaglio funzionale sicuramente più ricco ed aderente ai processi operativi** necessariamente rivisitati ai fini della norma
  - ◆ Attraverso l'informatizzazione della Scheda di Soccorso garantiranno un necessario processo di standardizzazione dei dati acquisiti e **forniranno una solida base per la successiva fase di trasferimento della scheda su dispositivi mobile**
  - ◆ Porranno le basi per la prima fase di costruzione di un **Data Warehouse dell'Emergenza Sanitaria**
- Gli interventi di **Upgrade Tecnologico dei Sistemi Telefonici**:
  - ◆ Innalzeranno il livello di **sicurezza ed affidabilità di tutta la catena tecnologica** che va dai Centralini stessi, passa per le componenti di integrazione (*server CTI, Application Link*) ed arriva alle componenti applicative, a completa garanzia dell'investimento
  - ◆ Predisporranno il Sistema all'utilizzo della tecnologia di trasmissione della voce su protocollo IP per la realizzazione della VoIP (**Voice over IP**)
- La prospettiva di un orizzonte temporale congruo, dal punto di vista della copertura contrattuale, consente di includere, **senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione**, i seguenti Servizi:
  - ◆ **Integrazione con la Piattaforma Applicativa per la Gestione del Pronto Soccorso** nell'ottica di implementare la Cooperazione Applicativa fra i Sistemi dell'Area Sanitaria ed in particolare fra i Sistemi di Emergenza
  - ◆ **Reperibilità H24** per la segnalazione delle anomalie di Sistema.



### 3 OGGETTO DELLA PRESENTE OFFERTA

Considerato quanto precedentemente espresso, nonché tutti gli elementi che sono stati oggetto di analisi ed approfondimento nel corso degli incontri tecnici tenutisi fra le Parti negli ultimi mesi, documentati dai verbali prodotti a valle degli stessi e formalizzati dall'Amministrazione Regionale con le seguenti note:

- a) Prot. n.ro 24/10707/ATP/3 del 12/08/2009
- b) Prot. n.ro 24/10708/ATP/3 del 12/08/2009
- c) Prot. n.ro 24/10709/ATP/3 del 12/08/2009
- d) Prot. n.ro AOO\_081/1192/PGS2 del 12/03/2010,

l'oggetto della presente Offerta è costituito dalla **Fornitura** e dai **Servizi** di seguito riportati:

- Consistente **Evoluzione dell'intera Piattaforma Applicativa** ai fini di:
  - ◆ **Adeguamento Normativo NSIS - DM 17/12/2008** attraverso:
    - la significativa **evoluzione funzionale dell'Applicazione di Gestione degli Eventi**,
    - l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di una **nuova Applicazione di Gestione delle Schede Soccorso**,
    - l'analisi, la progettazione e lo sviluppo del motore **ETL** di raccolta dei dati per NSIS e dell'**Applicazione di Generazione dei Flussi XML Ministeriali**,
  - ◆ **integrazione** con la Piattaforma Applicativa per la Gestione del **Pronto Soccorso**.
- **Evoluzione tecnologica dei Sistemi Telefonici** di centrale, attraverso:
  - ◆ **upgrade** dei Centralini MD110 dall'attuale versione BC09b alla versione **MX-ONE™ TSW - Telephony Switch**,
  - ◆ **sostituzione** integrale degli attuali apparecchi telefonici di centrale con i **nuovi Terminali Digitali Aastra Dialog 4225** completi di **3 Key Panel Unit** ciascuno,
  - ◆ uniformazione ed attivazione del **Servizio di Messaggi di Cortesia**,
  - ◆ **upgrade** dei **Sistemi di Registrazione** nella componente di *firmware* e di *release software*, inclusa la *componente per il riascolto*,
  - ◆ **sostituzione** integrale degli attuali **server CTI** con nuovi apparati,
  - ◆ **upgrade** dell'intera catena **software di integrazione telefonica**.
- **Estensione della Rete Geografica per l'Emergenza**, attraverso:
  - ◆ la **fornitura** di idonei apparati di rete **router/firewall** per la connettività delle LAN di centrale alle LAN delle rispettive Aziende Saitarie Locali, alla Rete RUPAR Regionale e quindi ad *internet*.

In particolare l'Offerta garantisce:

- L'installazione e il passaggio in esercizio operativo di tutto quanto precedentemente dettagliato. La attività verranno svolte con l'obiettivo di minimizzare le ricadute sull'operatività delle Centrali attraverso la predisposizione, in laboratorio, degli ambienti di *testing* e dei "sistemi paralleli di emergenza".

- La conformità all'impegno assunto dall'Amministrazione nei confronti del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali in materia di monitoraggio dell'assistenza sanitaria in emergenza-urgenza ai sensi dell'Art. 6 del Decreto Ministeriale del 17 Dicembre 2008.

- Servizi di Formazione del Personale.

- Supporto tecnico e consulenziale al Personale di Centrale nel corretto svolgimento delle attività necessarie ad ottemperare alle linee guida del Decreto Ministeriale.

- Smaltimento delle attrezzature *hardware*, presenti nelle Centrali Operative Provinciali, non più funzionali né all'erogazione, conduzione ed utilizzo del servizio oggetto del Contratto 9551/2008 né ad altra attività.

L'Offerta include, infine, tutti i Servizi erogati da ISED S.p.A. in continuità rispetto al Programma Globale di Manutenzione oggetto del Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008 e di seguito dettagliati:

- Noleggio Operativo di tutte le Componenti Tecnologiche, sia *hardware* che *software*, attivate nell'ambito del Contratto sopra citato

- Manutenzione dei Sistemi *Hardware*

- Manutenzione del *Software* di Base e di Comunicazione

- Manutenzione Correttiva del *Software* Applicativo

- Manutenzione dei Sistemi Telefonici

- Manutenzione dei Sistemi di Registrazione delle Chiamate Telefoniche

- Manutenzione degli Apparati di *Networking*

- Supporto Operativo *on-site* delle Centrali

- *Help Desk* Telefonico e Teleassistenza

- Servizi di Coordinamento e Reperibilità h24 per la gestione di tutte le anomalie di Sistema.

## 4 AREE DI INTERVENTO

Le principali Aree di Intervento sulle quali si articola la proposta ISED S.p.A. sono:

- la **Piattaforma Applicativa**  
intesa come strumento di supporto e gestione dell'emergenza/urgenza in accordo alle vigenti normative ministeriali.
- il **Sistema Telefonico**  
inteso nella sua globalità, dai centralini agli apparecchi telefoni, passando per i servizi offerti all'Utenza,
- la **Rete Geografica per l'Emergenza**  
intesa come rete di comunicazione telematica tra le Centrali Operative 118 della Regione, le Aziende Sanitarie Locali, gli Enti afferenti alla rete RUPAR regionale ed Internet.

A ciascun argomento è dedicato, nel prosieguo del documento, uno specifico paragrafo, all'interno del quale è descritta nel dettaglio la soluzione evolutiva proposta.

### 4.1 LA PIATTAFORMA APPLICATIVA

La Piattaforma Applicativa è concepita per essere sia uno strumento di supporto alle decisioni degli Operatori 118 che uno strumento di acquisizione dati e tracciamento dell'attività operativa svolta. La Piattaforma si avvale di una infrastruttura informatica distribuita che assicura a ciascuna sede operativa le caratteristiche di autonomia ed indipendenza.

L'architettura tecnologica adottata caratterizza la piattaforma come compatibile con le raccomandazioni del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione) relative al Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione.

Le componenti implementate sono tutte intimamente cooperanti all'interno della Piattaforma che, essendo per sua stessa natura *Service Oriented*, è essa stessa integrabile con eventuali Sistemi più ampi.

La tecnologia adottata è, infatti, in tutto e per tutto aderente alle specifiche *Java Enterprise Edition JEE 5* della SUN.

Dal punto di vista organizzativo la gestione dell'Emergenza Sanitaria è demandata alle cinque Centrali Operative Provinciali: Foggia, Bari, Brindisi (Fasano), Lecce, Taranto.

L'attività di sviluppo prevista dalla seguente offerta riguarderà i seguenti punti:

- l' **Adeguamento Normativo NSIS - DM 17/12/2008** che si realizzerà per mezzo dei seguenti interventi:
  - ♦ l'evoluzione dell'Applicazione di Gestione degli Eventi di centrale,
  - ♦ la realizzazione di una nuova Applicazione dedicata all'inserimento e alla Gestione dei dati delle Schede di Soccorso realizzate sul territorio,
  - ♦ lo sviluppo di un motore *ETL* di raccolta dei dati NSIS specifico secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione,
  - ♦ lo sviluppo dell'Applicazione di Generazione dei Flussi XML Ministeriali secondo i modelli di convalida XSD.
- l'**evoluzione della piattaforma** in ottica di **cooperazione/integrazione con i Pronto Soccorso**.

Nel prosieguo della presente offerta saranno esplicitati con maggior dettaglio i punti appena esposti.

#### **4.1.1 Adeguamento Normativo NSIS - DM 17/12/2008**

##### **4.1.1.1 Scenario di riferimento**

Come noto, l'obiettivo della raccolta dei Flussi Informativi di Assistenza in Emergenza-Urgenza (EMUR) originati dai diversi Sistemi Regionali, è il monitoraggio delle prestazioni erogate nell'ambito dell'assistenza sanitaria in regime di emergenza-urgenza da parte del Servizio 118, al fine di effettuare l'analisi del volume di prestazioni, delle caratteristiche dell'utenza e dei *pattern* di trattamento.

Il flusso informativo per le prestazioni di emergenza-urgenza da parte del Sistema 118, dettagliato nel disciplinare tecnico del suddetto decreto, fa riferimento alle seguenti informazioni:

- identificazione della Centrale Operativa 118;
- dati relativi alla chiamata telefonica al numero 118;
- dati relativi alle missioni di soccorso attivate dalla Centrale Operativa 118;
- identificazione dell'Assistito;
- dati relativi alle prestazioni erogate nell'ambito della missione di soccorso;
- dati relativi all'esito dell'intervento.

Secondo il Decreto DM 17/12/2008 i contenuti informativi elencati dovranno essere organizzati nei due sottogruppi:

##### **1. Tracciato 1 - 118 - Segnalazione**

contiene i dati relativi alla segnalazione di richiesta di soccorso al 118, ossia i dati di orario della chiamata telefonica, i dati anagrafici della centrale ricevente, tipologia dell'Utente che ha effettuato la richiesta ed il motivo;

##### **2. Tracciato 2 - 118 - Intervento**

contiene i dati relativi all'intervento, ove attivato, a seguito di una segnalazione di richiesta di soccorso al 118; informazioni relative al luogo dell'accaduto, al numero di persone coinvolte, ai Mezzi di Soccorso inviati, ai dati anagrafici degli Assistiti, ai relativi trattamenti di primo soccorso, ai dati relativi all'esito complessivo dell'intervento.

Secondo quanto stabilito dal DM 17/12/2008 i flussi devono essere generati ed inviati al Ministero con cadenza mensile, entro il mese successivo al periodo di riferimento in cui si sono verificati gli eventi stessi.

##### **4.1.1.2 Interventi di adeguamento**

La Piattaforma Applicativa attualmente in esercizio operativo presso le cinque Centrali Operative 118 della Regione Puglia aderisce alla codifica e alle direttive preesistenti all'emanazione del DM 17/12/2008 di cui sopra. Pertanto, considerate le classi informative interessate dal Decreto stesso, si pone la necessità di un Adeguamento Normativo con dirette ripercussioni sia sul disegno dei dati interessati dal flusso che sulla codifica degli stessi.

Al fine di fornire i necessari strumenti valutativi, indichiamo di seguito le principali aree di impatto della Norma:

- Modifica della codifica di entità/attributi preesistenti (Classe Patologia Presunta, Tipo Mezzo, Tipo Ente Appartenenza, Fascia Età, ecc.);
- Introduzione di nuove entità/attributi e relativa codifica (tipo Chiamata, Tipo Richiedente, Tipologia Intervento, Esito Missione, Dinamica Riscontrata, Cittadinanza Assistito, Regione E Comune Residenza Assistito, Prestazioni, Esito Trattamento, Codice Specialità Reparto Dell'istituto Di Destinazione, ecc.);
- Introduzione di una codifica per entità/attributi preesistenti ma non vincolati nei valori inseribili (Identificativo Centrale Operativa, Classe Patologia Riscontrata, Patologia Riscontrata, ecc.);
- Obbligatorietà di alcuni dati (età, residenza, genere e cittadinanza dell'assistito, orari movimentazione mezzi, ecc.).

#### 4.1.1.2.1 Studio impatti applicativi

A fronte dell'emanazione del Decreto di cui sopra, è stato effettuato uno studio di dettaglio per capire gli impatti applicativi e operativi che l'adeguamento normativo avrebbe comportato. Gli impatti individuati sono essenzialmente di tre tipi:

- Tracciamento di informazioni fino ad ora non contemplate, in parte o del tutto, dal 118;
- Modifica di alcune codifiche preesistenti;
- Adeguamento delle procedure organizzative.

A questo studio preventivo dovrà, ovviamente, fare seguito una fase ulteriore di approfondita analisi supportata da Personale delle CCOOPP, per definire i necessari dettagli funzionali e implementativi.

Il Decreto, in particolare, pone l'attenzione su nuove informazioni che finora non vengono prese in considerazione dall'attuale *tracciato record* 118. Nel dettaglio le informazioni riguardano:

- I dati delle chiamate telefoniche che giungono in centrale, anche se non danno origine ad un intervento di emergenza-urgenza;
- Per ciascuna chiamata, sia essa origine o meno di un intervento di emergenza-urgenza, è necessario tracciare il Tipo Chiamante, il Tipo Chiamata e il Tipo Intervento che ne fa seguito;
- Per ciascuna missione eseguita da un mezzo su un evento di emergenza-urgenza gli orari di movimentazione devono essere tracciati in maniera completa;
- Per ciascun Paziente, trasportato o anche solo trattato, servono informazioni anagrafiche e sanitarie aggiuntive.

La necessità di gestire la raccolta di queste informazioni aggiuntive e contemporaneamente le nuove codifiche introdotte, determina l'adeguamento e l'estensione dell'Applicazione di Gestione degli Eventi.

Le azioni da intraprendere sono dunque le seguenti:

### 1. Applicazione di Gestione degli Eventi

#### a. Adattamento funzionalità e maschere esistenti

Le maschere che gestiscono l'intervista, la gestione delle movimentazioni dei mezzi in missione, la coda dei mezzi, i pazienti trattati o trasportati, dovranno essere adattate per contemplare le modifiche suddette. Gli adeguamenti riguardanti le nuove tipologie dei

mezzi e degli enti di appartenenza dovranno essere gestiti con modifiche mirate alle maschere di gestione dell'anagrafica dei Mezzi di Soccorso e delle Postazioni.

**b. Nuova funzionalità inserimento differito dati Missione**

Sarà resa disponibile una nuova funzionalità per venire incontro all'esigenza di poter garantire l'inserimento di tutti i dati che obbligatoriamente devono far parte del corredo informativo delle missioni. In particolare si consentirà di archiviare un evento di emergenza-urgenza solo a fronte dell'inserimento completo di tutti i dati minimi necessari che caratterizzano l'evento stesso; tale facoltà sarà resa possibile attraverso una nuova funzionalità di inserimento differito delle informazioni concernenti le missioni, anche se le missioni sono state chiuse.

**c. Adeguamento dell'Applicazione di Back-Office (Segreteria)**

Al fine di rendere disponibili anche sui cosiddetti *Cartellini di Emergenza* le ulteriori informazioni NSIS collezionate, anche l'Applicazione di *Back-Office* sarà oggetto di adeguamento.

**2. Nuova Applicazione di Gestione delle Schede Soccorso**

Le informazioni raccolte dagli operatori che operano sul territorio potranno essere inserite nel Sistema Informativo tramite una nuova applicazione di *data-entry* delle Schede di Soccorso.

**3. Nuova Applicazione di Generazione Flussi NSIS**

Dopo aver raccolto con i vari strumenti i dati di interesse per il Ministero, ISED S.p.A. si occuperà di raccogliere tali dati e di generare i due flussi NSIS per il mese di riferimento. I flussi generati aderiscono ai *template* di riferimento riportati nel decreto Ministeriale.

### **Modifica modalità operative di Centrale**

Per venire incontro a queste nuove esigenze dettate dal Ministero è necessario adeguare gli strumenti informativi e come naturale conseguenza anche le modalità operative di Centrale e degli operatori sul territorio.

Per diminuire l'impatto che le modifiche potranno provocare all'operatività delle Centrali, si prevede di portare a compimento l'adeguamento attraverso rilasci successivi e progressivi nel tempo, come indicato nel Cronoprogramma delle Attività allegato *Piano di Attuazione Adeguamento Normativo NSIS*.

#### **4.1.1.3 Applicazione di Gestione degli Eventi**

Gli interventi necessari all'interno dell'Applicazione di Gestione degli Eventi per la generazione del flusso NSIS e l'attuazione del Piano di Adeguamento già previsto dall'Amministrazione in indirizzo, interesseranno:

- la Banca Dati (disegno e codifica);
- l'Interfaccia Utente della Piattaforma Applicativa per la Gestione degli Eventi di Emergenza/Urgenza (nuovo dettaglio informativo per "Intervista", "Coda Mezzi", "Sintesi Intervento", "Gestione Mezzi", "Gestioni Postazioni", "Dettaglio Mezzo");
- l'Applicazione di *Back-Office* (Segreteria).

#### 4.1.1.3.1 Modifiche adeguate all'Applicazione di Gestione degli Eventi

Di seguito sono mostrate due maschere molto significative dell'Applicazione di Gestione; si tratta della maschera di "Intervista" e di quella della "Sintesi Intervento". Nell'ipotesi implementativa riportata, entrambe le maschere presentano nuovi campi obbligatori da compilarsi in base all'intervista telefonica.

Nella seguente maschera di "Intervista"

- Tipo Richiedente,
- Tipo Chiamata.

Nella seguente maschera di "Sintesi Intervento"

- Fascia Età,
- Genere,
- Patologia riscontrata,
- Specialità
- Esito
- Codice di Rientro.

The screenshot displays the 'Sintesi intervento' (Intervention Summary) window. It is divided into several sections:

- Dati intervento:** Mezzo (RIB417), Emergenza (09000068), Intervento (1).
- Contatti:** 66, 767, 7878, E3.
- Pazienti di intervista:** Table with columns for Cognome, Nome, and GdS (PC1...).
- Paziente trasportato 1 di 1:**
  - Cognome: ROSSI, Nome: MARIO
  - Fascia Età: [dropdown]
  - Sesso: M (selected), F, NR
  - Giudizio: [dropdown]
  - Patologia: [dropdown]
  - Destinaz.: [dropdown]
  - Specialità: [dropdown]
  - Esito: [dropdown]
  - Rientro: 0, 1, 2, 3, 4
- Valutazione sanitaria:** 0, 1, 2, 3, 4
- Non effettuato:** Non reperibile, Rifiuta, Scherzo, Tratt. medico, Deceduto
- Destinazione:**

Pronto Soccorso	Tempo	Dist.	A - T
ADF			0 - 0
DEA I - RI-SAN CAMILLO			0 - 0
OSPEDALE TEST			1 - 0
PS - AMATRICE-GRIFONI			---
PS - MAGLIANO-MARINI TST			---
- Area critica:**

Reparto	Ospedale
NEUROLOGIA	DEA I - RI-SAN CAMILLO
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	
TERAPIA INTENSIVA E SUB-INTENSIVA	
TERAPIA INTENSIVA E SUB-INTENSIVA NEON...	
UNITA' SPINALE	
U.T.I.C. (UNITA CORONARICA)	

4.1.1.3.2 Nuova funzionalità di inserimento differito dei dati di missione

Posto che la maschera di “Sintesi Intervento” (modificata come su rappresentato) dovrà permettere l’inserimento delle informazioni aggiuntive e obbligatorie; posto che si potrà verificare la situazione in cui non è possibile inserire tutti i dati obbligatori di una missione in tempo utile, in quanto, ad esempio, il mezzo in questione va urgentemente riassegnato ad un nuovo evento, per evitare di “bloccare” il mezzo, si darà la possibilità di riassegnarlo immediatamente ad un secondo evento, rimandando ad una nuova opportuna maschera la possibilità di imputare in tempo differito i dati mancanti.

L’applicazione di Gestione supporterà l’Operatore attraverso la maschera di seguito riportata.

The 'Inserimento differito dettaglio missione' dialog box includes the following fields and options:

- Dati intervento:** Emergenza (09000068), Mezzo (RIB417), Intervento (1).
- Istanti cambio fase:**
  - Inviato: 24/02/2010 11:14:49
  - Partito: 24/02/2010 11:14:52
  - Luogo evento: 24/02/2010 11:14:54
  - Caricato: 24/02/2010 11:15:02
  - Ospedale 1-4: [dropdowns]
  - Chiuso: [dropdown]
- Fascia Età:** [dropdown]
- Sesso:** M (selected), F, NR
- Valutazione:** 0, 1, 2, 3, 4
- Rientro:** 0, 1, 2, 3, 4
- Patologia:** [dropdown]
- Esito:** [dropdown]
- Non effettuato:** Scherzo, Rifiuta, Non reperibile, Tratt. medico, Deceduto

Questa funzionalità, da analizzare e definire nei dettagli in seguito ad incontri di analisi appositi, consentirà di collezionare in modo sempre completo le informazioni per rispettare il debito informativo nei confronti della normativa NSIS.

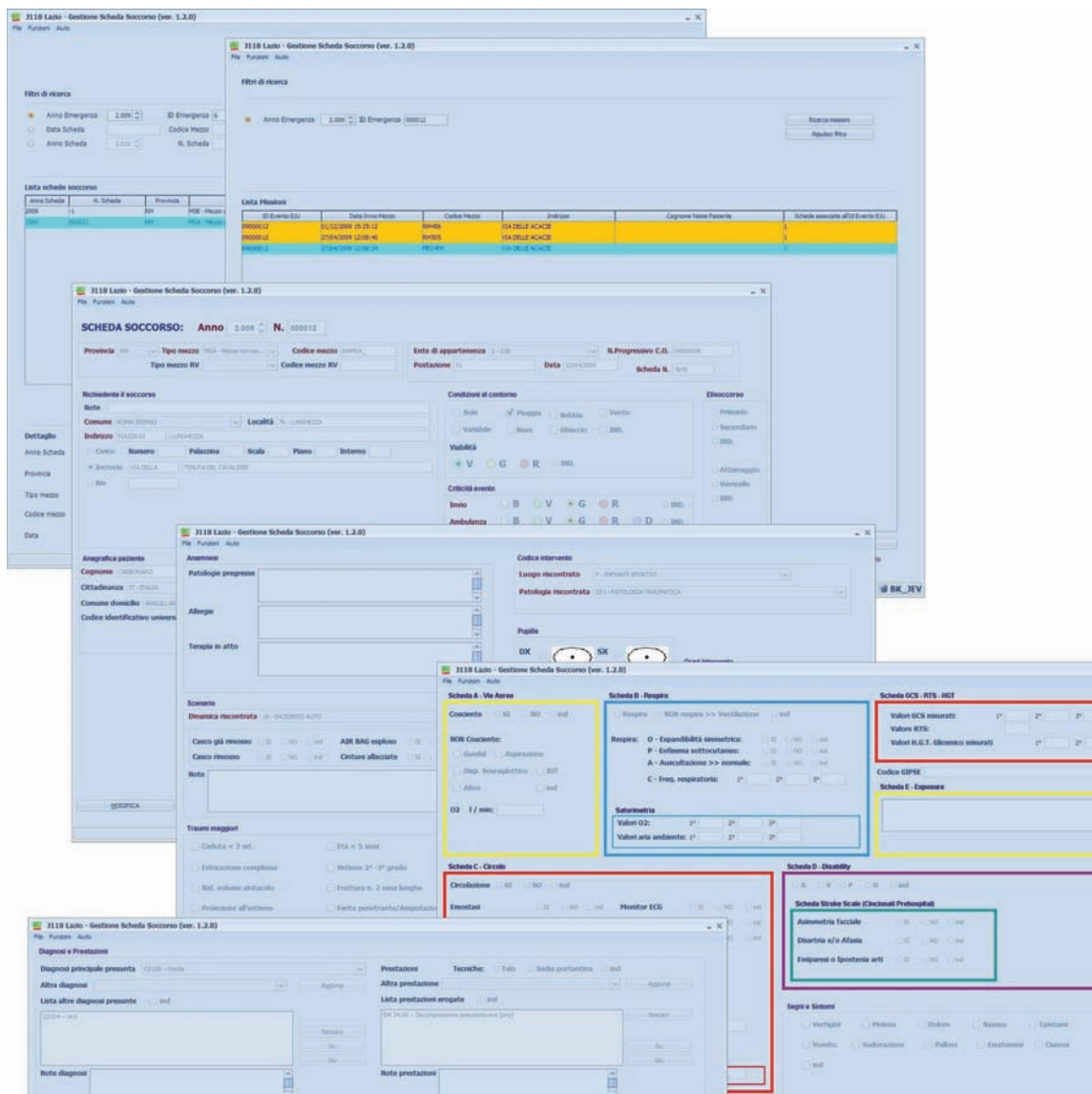
Il flusso informativo generato in mancanza di questa funzionalità risulterà incompleto e lo renderà non conforme ai dettami del Decreto su menzionato.



#### 4.1.1.4 Nuova applicazione di Gestione delle Schede Soccorso

Per garantire la completezza dei flussi da fornire al Ministero, la ISED S.p.A. fornirà un nuovo applicativo atto ad inserire nel Sistema Informativo i dati raccolti dalle Schede Soccorso cartacee raccolte dagli Operatori sul territorio. I dati raccolti dalle suddette schede sono parte integrante dei flussi NSIS. L'applicazione sarà la stessa per tutte le CCOOPP, e potrà essere messa a punto a valle di un accordo fra le varie CCOOPP che porti all'adozione di una Scheda Soccorso cartacea unica.

Di seguito sono riportate a titolo esemplificativo alcune videate tipo della nuova Applicazione che sarà sviluppata in completo accordo alle esigenze che verranno indicate e concordate con l'Amministrazione.



L'Applicazione proposta verrà realizzata per essere perfettamente integrata con la Piattaforma Applicativa già in esercizio e sarà progettata in modo tale da poter offrire, a seconda delle esigenze organizzative, più modalità di presentazione:

- Applicazione di *data entry* per l'inserimento in tempo differito dei dati di emergenza,
- Applicazione operativa di inserimento dati da rendere disponibile direttamente agli Operatori sul territorio presso le Postazioni Mezzo,

- Possibilità di poter esporre adeguata interfaccia di inserimento in tempo reale dei dati di missione da rendere disponibile direttamente agli Equipaggi dei Mezzi di Soccorso su supporti *mobile*.

#### **4.1.1.5 Generazione Flussi NSIS**

Le modifiche inserite sull'Applicazione di Gestione degli Eventi e la nuova Applicazione di Gestione delle Schede Soccorso generano un contenuto informativo che necessita di essere raccolto ed elaborato per renderlo adatto alla trasformazione nel flusso in formato XML richiesto dal Ministero.

##### **4.1.1.5.1 Motore ETL di raccolta dei dati NSIS**

La generazione dei flussi NSIS passa attraverso procedure di estrazione, trasformazione e caricamento dei dati generati dalle applicazioni durante lo svolgimento del Servizio di Assistenza 118 ai Cittadini.

Queste operazioni vengono svolte da un motore *ETL Extraction - Transform - Loading* appositamente disegnato da ISED S.p.A. per le esigenze del Servizio 118 delle CCOOPP della Puglia. Esso si occuperà di raccogliere e trasformare le informazioni a disposizione sul sistema informativo inserendole all'interno di una banca dati appositamente disegnata e realizzata per garantire la copertura delle informazioni che sono necessarie alla compilazione dei flussi NSIS.

##### **4.1.1.5.2 Nuova applicazione di Generazione Flussi NSIS**

Partendo dalla nuova banca dati prodotta dal motore ETL, una nuova applicazione, progettata *ad-hoc* da ISED S.p.A. in base alle esigenze specifiche, raccoglierà le informazioni per generare i due flussi informativi nel formato richiesto dal Decreto Ministeriale.

L'applicazione, a partire dalla selezione di un mese di riferimento, elaborerà i dati relativi al periodo selezionato e produrrà due file in formato XML. Tali flussi saranno prodotti rispettando i *template XSD* imposti dal Ministero.

I due flussi, *Tracciato 1 - 118 - Segnalazione* e *Tracciato 2 - 118 - Intervento*, generati mensilmente, saranno di volta in volta messi a disposizione della Regione Puglia, secondo le modalità e i tempi concordati con l'Amministrazione.

#### **4.1.1.6 Modifica modalità operative di centrale**

L'obbligatorietà dei nuovi campi informativi, la necessità di tracciare tutti gli Eventi (chiamate che non danno origine ad Interventi di Emergenza/Urgenza, richieste di Trasporti Secondari, Ricerca Posti Letto per le Alte Specialità, ecc.), nonché la necessità di trasferire al Sistema Informativo i dati delle Schede Soccorso cartacee, comporterà necessariamente una revisione del flusso operativo.

L'attuazione del Piano di Adeguamento passerà infatti, anche e soprattutto, attraverso una fase di riorganizzazione dei modelli nonché di Formazione del Personale affinché si acquisisca la consapevolezza del cambiamento e della sua importanza strategica.

La ISED S.p.A. porrà la massima attenzione durante gli adeguamenti *software*, per garantire il minore impatto possibile sulla operatività del Personale di Sala e quello operante sul territorio, per gravare il meno possibile sul carico di lavoro. Come noto, la Centrale Operativa deve garantire la massima celerità ed efficienza di intervento in risposta alle segnalazioni entranti e l'Applicativo di Gestione degli Eventi deve supportare nel miglior modo possibile il Personale in tale direzione.

#### 4.1.1.7 Servizi a corredo

L'Offerta include i Servizi di seguito riportati.

##### 4.1.1.7.1 Manutenzione Evolutiva - Adeguativa - Correttiva e Gestione Operativa

- Manutenzione adattiva ed evolutiva della Piattaforma Applicativa in funzione, in particolare, delle eventuali ulteriori indicazioni Ministeriali in materia NSIS;
- Conseguente manutenzione adattiva ed evolutiva del modulo ETL di raccolta ed aggregazione dei dati di flusso;
- Formazione del Personale di Centrale;
- Supporto tecnico/professionale al Personale di Centrale nello svolgimento delle attività necessarie per rispondere a quanto previsto dal Decreto Ministeriale;
- Generazione mensile del flusso informativo in formato XML che verrà inviato all'attenzione della Figura che l'Amministrazione indicherà;

##### 4.1.1.7.2 Acquisizione delle Schede Soccorso mediante attività di data-entry

Contestualmente alla nuova applicazione verrà fornito un servizio di *data-entry*, effettuato da Operatori ISED S.p.A., che a fronte della raccolta delle Schede Soccorso cartacee immetteranno i dati all'interno del Sistema Informativo.

Il servizio di *data-entry* verrà erogato passando gradualmente attraverso fasi intermedie: a partire dall'inserimento delle Schede Soccorso prodotte da un *set* ridotto di Postazioni inizialmente stabilito dall'Amministrazione, fino ad arrivare, con tempistiche e modalità concordate, ad una copertura del 100% delle Postazioni del territorio.

Di seguito il dettaglio delle tre macro fasi previste per il servizio:

- Fase 1 - L'Applicazione di *data-entry*, sarà utilizzata da una postazione informatica presso ciascuna Centrale Operativa 118. Verrà concordato un *set* di Postazioni significative, per le quali fare il *data-entry* delle Schede Soccorso cartacee. Le Schede Soccorso cartacee delle Postazioni prescelte saranno rese disponibili dall'Amministrazione presso le rispettive Centrali Operative 118 di pertinenza territoriale. Il Personale ISED S.p.A. dedicato si occuperà di effettuare l'inserimento di suddette schede nel Sistema Informativo.
  - ◆ Questa fase *sperimentale* di inserimento delle Schede Soccorso avrà una durata concordata e servirà per prendere confidenza con lo strumento informativo e per generare i primi flussi contenenti interventi soddisfacenti il 100% dei dettagli informativi richiesti dalla normativa NSIS.
- Fase 2 - Terminato la fase *sperimentale*, l'attività di *data-entry* presso le Centrali Operative 118 verrà estesa a tutte le Schede Soccorso cartacee prodotte.
- Fase 3 - Delocalizzazione dell'attività di *data-entry* presso le Postazioni presenti sul territorio, o comunque presso un *set* di Postazioni concordato in base alle caratteristiche delle Postazioni, del carico di interventi effettuati sul territorio o, più in generale, delle valutazioni che verranno ritenute maggiormente significative.

Nel corso di tale fase, sarà effettuata la formazione al Personale di Postazione.

#### 4.1.2 Integrazione con la Piattaforma Applicativa per la Gestione del Pronto Soccorso

Nell'ottica della Cooperazione Applicativa fra i Sistemi dell'Area Sanitaria ed in particolare fra i Sistemi di Emergenza, l'Offerta include l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di *web services* finalizzati a garantire un "dialogo informatico" fra la Piattaforma Applicativa ISED S.p.A. e la Piattaforma Applicativa per la Gestione del Pronto Soccorso.

Gli obiettivi da perseguire sono:

- predisporre le Strutture di Pronto Soccorso preposte all'accettazione dei Pazienti in arrivo dal 118 al loro miglior accoglimento attraverso l'acquisizione dei dati inerenti ai Pazienti stessi durante la fase di trasporto;
- assicurare al Servizio 118 un continuo monitoraggio delle capacità ricettive delle Strutture di Pronto Soccorso in termini di condizioni di carico, queste ultime rappresentabili come numero di pazienti in trattamento ed in attesa di trattamento distinti per livello di gravità.

#### 4.2 IL SISTEMA TELEFONICO

La soluzione proposta per il Sistema Telefonico si pone i seguenti obiettivi:

- **consolidamento** dell'infrastruttura tecnologica,
- **innalzamento** tecnologico della Piattaforma Telefonica nel suo complesso,
- **evoluzione** tecnologica e funzionale in tema di erogazione di nuovi servizi all'Utenza,
- **salvaguardia** dell'investimento in ottica di future ulteriori evoluzioni.

Per il conseguimento di tali obiettivi, la soluzione proposta nella presente Offerta prevede l'attuazione dei seguenti interventi:

- **aggiornamento dei PABX MD110** (Centralini Telefonici) ad una *release* in linea con gli attuali *standard* tecnologici di mercato,
- **sostituzione integrale degli attuali Apparecchi Telefonici** di Sala Operativa con Terminali evoluti di ultima generazione,
- **attivazione**, su tutti i sistemi PABX MD110, **del Servizio di Messaggi di Cortesia**,
- **aggiornamento del firmware** di acquisizione della segnalazione telefonica **dei Sistemi di Registrazione**,
- **aggiornamento** della *release software* dei **Sistemi di Registrazione**, inclusa la componente per il riascolto,
- **sostituzione integrale** degli attuali *server CTI* (*Computer Telephony Integration*) con apparati *server* in linea con gli attuali *standard* tecnologici di mercato,
  - ◆ **aggiornamento delle componenti software di monitoraggio e gateway telefonico** ai fini dei servizi di integrazione telefonica applicativa.

## 4.2.1 La configurazione attuale del Sistema Telefonico

Al fine di valutare con maggiore chiarezza la soluzione di aggiornamento ed evoluzione proposta per il Sistema Telefonico delle cinque Centrali della Regione, nel presente paragrafo si riporta sinteticamente una descrizione di dettaglio dell'attuale livello tecnologico.

### 4.2.1.1 I Centralini Telefonici

Di seguito è riportato il dettaglio di configurazione, sia *hardware* che *software*, dei centralini MD110 delle cinque Centrali Operative 118 della Regione Puglia.

#### 4.2.1.1.1 Centrale Operativa 118 di Bari

Configurazione dei magazzini:

z1	LIM 1-1				LBP20				BFD 761 17/1				R1A						
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
	TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	VSU2, ROF 137 5360/3, R4A	ELU29, ROF 137 5339/11, R7G	ELU29, ROF 137 5339/11, R8H				FTU, ROF 131 831/2, R8A	Empty	TLU75, ROF 137 5336/1, R8A	TLU79, ROF 137 5349/1, R10E	ALU2, ROF 137 5373/1, R1A	LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

z0	LIM 1-0				LBP20				BFD 761 17/1				R1A						
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
	TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	ELU28, ROF 137 5334/3, R3B	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A		SIU, ROF 137 5215/2, R1B	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU6, ROF 137 5481/1, R2A		IPU, ROF 131 4507/1, R16C	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU7, ROF 137 5398/2, R1B	LPU5, ROF 131 4602/3, R8C				LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R2A

Configurazione delle schede:

Denomination	Product no			Qty	Component Group
ALU2	ROF	137	5373/1	1	R1A
DSU	ROF	131	4414/4	4	R8B
ELU28	ROF	137	5334/3	1	R2A
ELU28	ROF	137	5334/3	1	R3B
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R7G
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R8H
FTU	ROF	131	831/2	1	R8A
HDU6	ROF	137	5481/1	1	R2A
HDU7	ROF	137	5398/2	1	R1B
ICU2	ROF	137	5397/1	2	R4A
IPU	ROF	131	4507/1	1	R16C
LPU5	ROF	131	4602/3	2	R8C
LSU	ROF	131	4413/5	2	R2B

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
RG5DC	ROF	137	5350/2	1	R1B
RG5DC	ROF	137	5350/2	1	R2A
SIU	ROF	137	5215/2	1	R1B
TLU75	ROF	137	5336/1	1	R9A
TLU76	ROF	137	5338/1	3	R8A
TLU79	ROF	137	5349/1	1	R10E
TMU	ROF	137	5335/2	1	R3A
VSU2	ROF	137	5360/3	1	R4A

#### 4.2.1.1.2 Centrale Operativa 118 di Brindisi (Fasano)

Configurazione dei magazzini:

<b>z1</b>	<b>LIM 1-1</b>			<b>LBP20</b>			<b>BFD 761 17/1</b>			<b>RIA</b>									
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TLU76, ROF 137 5338/1, R8A		ELU29, ROF 137 5339/1, R10A					FTU, ROF 131 831/2, R8A	Empty	TLU75, ROF 137 5336/1, R9A	TLU79, ROF 137 5349/1, R10E	ALU2, ROF 137 5373/1, R1A	LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

<b>z0</b>	<b>LIM 1-0</b>			<b>LBP20</b>			<b>BFD 761 17/1</b>			<b>RIA</b>									
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TMU, ROF 137 5335/2, R3A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU29, ROF 137 5339/11, R8H	SIU, ROF 137 5215/2, R1B	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A		IPU, ROF 131 4507/1, R16C	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU7, ROF 137 5398/2, R1B			LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

Configurazione delle schede:

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
ALU2	ROF	137	5373/1	1	R1A
DSU	ROF	131	4414/4	4	R8B
ELU28	ROF	137	5334/3	2	R2A
ELU29	ROF	137	5339/1	1	R10A
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R8H
FTU	ROF	131	831/2	1	R8A
HDU7	ROF	137	5398/2	1	R1B
ICU2	ROF	137	5397/1	2	R4A
IPU	ROF	131	4507/1	1	R16C
LPU5	ROF	131	4602/3	2	R8C

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
LSU	ROF	131	4413/5	2	R2B
RG5DC	ROF	137	5350/2	2	R1B
SIU	ROF	137	5215/2	1	R1B
TLU75	ROF	137	5336/1	1	R9A
TLU76	ROF	137	5338/1	3	R8A
TLU79	ROF	137	5349/1	1	R10E
TMU	ROF	137	5335/2	1	R3A

4.2.1.1.3 Centrale Operativa 118 di Foggia

Configurazione dei magazzini:

<b>z1</b>		<b>LBP20</b>			<b>BFD 761 17/1</b>					<b>RIA</b>									
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TLU76, ROF 137 5336/1, R8A		ELU29, ROF 137 5339/11, R7G	ELU29, ROF 137 5339/11, R9H				FTU, ROF 131 831/2, R8A		TLU75, ROF 137 5336/1, R9A	TLU79, ROF 137 5349/1, R10E	ALU2, ROF 137 5373/1, R1A	LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

<b>z0</b>		<b>LBP20</b>			<b>BFD 761 17/1</b>					<b>RIA</b>									
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TMU, ROF 137 5335/2, R3A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A		SIU, ROF 137 5215/2, R1B	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU7, ROF 137 5398/2, R1B		IPU, ROF 131 4507/1, R16C	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU7, ROF 137 5398/2, R1B		LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

Configurazione delle schede:

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
ALU2	ROF	137	5373/1	1	R1A
DSU	ROF	131	4414/4	4	R8B
ELU28	ROF	137	5334/3	2	R2A
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R7G
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R9H
FTU	ROF	131	831/2	1	R8A
HDU7	ROF	137	5398/2	2	R1B
ICU2	ROF	137	5397/1	2	R4A
IPU	ROF	131	4507/1	1	R16C
LPU5	ROF	131	4602/3	2	R8C
LSU	ROF	131	4413/5	2	R2B

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
RG5DC	ROF	137	5350/2	2	R1B
SIU	ROF	137	5215/2	1	R1B
TLU75	ROF	137	5336/1	1	R9A
TLU76	ROF	137	5338/1	3	R8A
TLU79	ROF	137	5349/1	1	R10E
TMU	ROF	137	5335/2	1	R3A

## 4.2.1.1.4 Centrale Operativa 118 di Lecce

Configurazione dei magazzini:

<i>z1</i>	<i>LIM 1-1</i>				<i>LBP20</i>				<i>BFD 761 17/1</i>				<i>R1A</i>						
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TLU76, ROF 137 5338/1, R8A			ELU29, ROF 137 5339/11, R9H				FTU, ROF 131 831/2, R8A	Empty	TLU75, ROF 137 5336/1, R9A	TLU79, ROF 137 5349/1, R10E	ALU2, ROF 137 5373/1, R1A	LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170

<i>z0</i>	<i>LIM 1-0</i>				<i>LBP20</i>				<i>BFD 761 17/1</i>				<i>R1A</i>						
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TMU, ROF 137 5335/2, R3A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU29, ROF 137 5339/11, R7G	SIU, ROF 137 5215/2, R1B	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A		HDU7, ROF 137 5398/2, R1B	IPU, ROF 131 4507/1, R16C	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU7, ROF 137 5398/2, R1B		LPU5, ROF 131 4602/3, R10C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170

Configurazione delle schede:

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
ALU2	ROF	137	5373/1	1	R1A
DSU	ROF	131	4414/4	4	R8B
ELU28	ROF	137	5334/3	2	R2A
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R7G
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R9H
FTU	ROF	131	831/2	1	R8A
HDU7	ROF	137	5398/2	2	R1B
ICU2	ROF	137	5397/1	2	R4A
IPU	ROF	131	4507/1	1	R16C
LPU5	ROF	131	4602/3	1	R10C
LPU5	ROF	131	4602/3	1	R8C
LSU	ROF	131	4413/5	2	R2B



<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
RG5DC	ROF	137	5350/2	2	R1B
SIU	ROF	137	5215/2	1	R1B
TLU75	ROF	137	5336/1	1	R9A
TLU76	ROF	137	5338/1	3	R8A
TLU79	ROF	137	5349/1	1	R10E
TMU	ROF	137	5335/2	1	R3A

4.2.1.1.5 Centrale Operativa 118 di Taranto

Configurazione dei magazzini:

z1		LIM 1-1				LBP20				BFD 761 17/1				RIA					
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	Empty	Empty	ELU29, ROF 137 5339/11, R9H				FTU, ROF 131 831/2, R8A	Empty	TLU75, ROF 137 5336/1, R9A	TLU79, ROF 137 5349/1, R10E	ALU2, ROF 137 5373/1, R1A	LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

z0		LIM 1-0				LBP20				BFD 761 17/1				RIA					
00	10	20	22	30	32	40	42	50	52	60	62	63	70	71	72	73	00	00	00
001	010	019	028	037	046	055	064	073	082	091	100	109	118	127	136	145	154	163	170
TLU76, ROF 137 5338/1, R8A	TMU, ROF 137 5335/2, R3A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU28, ROF 137 5334/3, R2A	ELU29, ROF 137 5339/11, R7G	SIU, ROF 137 5215/2, R1B	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	R HDU7, ROF 137 5398/2, R1B		IPU, ROF 131 4507/1, R16C	ICU2, ROF 137 5397/1, R4A	HDU7, ROF 137 5398/2, R1B		LPU5, ROF 131 4602/3, R8C			LSU, ROF 131 4413/5, R2B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	DSU, ROF 131 4414/4, R8B	RG5DC, ROF 137 5350/2, R1B

Configurazione delle schede:

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
ALU2	ROF	137	5373/1	1	R1A
DSU	ROF	131	4414/4	4	R8B
ELU28	ROF	137	5334/3	2	R2A
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R7G
ELU29	ROF	137	5339/11	1	R9H
FTU	ROF	131	831/2	1	R8A
HDU7	ROF	137	5398/2	2	R1B
ICU2	ROF	137	5397/1	2	R4A
IPU	ROF	131	4507/1	1	R16C
LPU5	ROF	131	4602/3	2	R8C
LSU	ROF	131	4413/5	2	R2B
RG5DC	ROF	137	5350/2	2	R1B

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>			<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
SIU	ROF	137	5215/2	1	R1B
TLU75	ROF	137	5336/1	1	R9A
TLU76	ROF	137	5338/1	3	R8A
TLU79	ROF	137	5349/1	1	R10E
TMU	ROF	137	5335/2	1	R3A

#### 4.2.1.1.6 *Le funzionalità disponibili con l'attuale versione BC09 dei Centralini*

In riferimento alla *release hardware e software BC09b* dei Centralini telefonici MD110, le funzionalità attualmente disponibili sulla piattaforma sono immediatamente desumibili dal par.Funzionalità disponibili sui Centralini telefonici (pag.51) presente tra gli ALLEGATI del presente documento.

#### 4.2.1.2 *Gli Apparecchi Telefonici*

La dotazione attuale prevede apparecchi digitali *Ericsson DIALOG* serie 3000 mod.3213 dotati di due serie di estensioni per i pulsanti programmabili (5 apparecchi per centrale, 6 per Bari).

#### 4.2.1.3 *Il Servizio di Messaggi di Cortesia*

Allo stato attuale solo la Centrale Operativa 118 di Bari dispone del servizio, ovvero della dotazione di *hardware, software* e licenze d'uso relativa alla scheda VSU2 di implementazione.

#### 4.2.1.4 *I server CTI - Computer Telephony Integration*

I *server CTI* attualmente in esercizio per le funzionalità di monitoraggio del traffico telefonico e di integrazione applicativa con i sistemi ISED S.p.A., sono sei apparati *HP Proliant 800* (PII 400MHz) su tecnologia *Win NT4.0* (due su Bari ed una per ciascuna centrale provinciale), sui quali risultano installati i *software* di monitoraggio *Call Centre Manager 4.0* e *Application Link 3.0.2 serial connection*.

### 4.2.2 *La Soluzione di aggiornamento ed evoluzione proposta*

La soluzione proposta per il rinnovo del Sistema Telefonico prevede una attività di innalzamento tecnologico dell'intera Piattaforma Telefonica nel suo complesso, nel rispetto di quei requisiti generali garantiti dall'evoluzione della tecnologia in tema di erogazione di nuovi servizi all'Utenza quali:

- Soluzioni sempre d'avanguardia
- Apertura e compatibilità con gli *standard* di mercato
- Salvaguardia dell'investimento, grazie ad un'architettura modulare
- Assoluta libertà di configurazione
- Possibilità di utilizzare la tecnologia di trasmissione della voce su protocollo IP per la realizzazione della VoIP (*Voice over IP*)
- Totale salvaguardia della base installata attraverso un processo di crescita omogenea della piattaforma tecnologica esistente
- Possibilità di implementare nuovi servizi e nuove applicazioni senza fratture generazionali

- Innalzamento complessivo del livello di affidabilità ed efficienza della soluzione.

La soluzione proposta nasce, quindi, con l'obiettivo principale di evolvere ed estendere il ciclo di vita della Piattaforma di Comunicazione *Ericsson MD110* e, a seguire, di tutta la restante infrastruttura telefonica di cui si avvale il Servizio.

In tal senso è opportuno sottolineare che la proposta di evoluzione dell'attuale piattaforma MD110, piuttosto che di sostituzione con altre soluzioni di altri autorevoli *vendor*, nasce dalla considerazione che la Piattaforma *Aastra/Ericsson*, in particolare grazie alle sue spiccate caratteristiche di ridondanza ed affidabilità, è comunque una tra le soluzioni di punta disponibili sull'intero panorama tecnologico mondiale.

#### 4.2.2.1 Aggiornamento dei PABX MD110

Partendo, quindi, proprio dall'evoluzione prevista per il Centralino, occorre tenere presente che, seguendo la propria strategia evolutiva, la canadese *Aastra Technologies* (che nel 2008 ha acquisito da *Ericsson* i *PABX Enterprise*) è oggi in grado di proporre sul mercato due distinte piattaforme:

- MX-ONE™ TSW - Telephony Switch
- MX-ONE™ TSE - Telephony Server



La prima espone un'architettura *TDM - Time Division Multiplexing* (ovvero conforme alla telefonia "tradizionale") ma *fully IP enabled* (ovvero in grado di offrire una graduale transizione verso la tecnologia VoIP); la seconda, invece, espone un'architettura *IP-based* (ovvero dedicata alla telefonia VoIP) ma ancora compatibile con l'architettura TDM. Entrambe le architetture garantiscono il medesimo livello di servizi, l'utilizzo della medesima infrastruttura (in termini, per esempio, di terminali e *base station*), le medesime procedure di accesso ai servizi di sistema, di Operatore, di Utente e di rete; da ciò ne consegue che l'eventuale passaggio dall'una all'altra architettura comporta un impatto pressoché nullo sull'utilizzatore finale e garantisce la totale continuità del servizio e delle procedure, con ovvi vantaggi sia economici che organizzativi per l'Azienda.

Nel porre a fattor comune le esigenze, immediate e future, in termini di gestione e manutenzione del sistema, l'assoluta stabilità della consolidata architettura TDM, la reale infrastruttura di comunicazione di cui si avvale il Servizio 118, la disposizione al VoIP da parte di entrambe le offerte *Aastra*, la scelta dell'architettura da proporre nella soluzione offerta ha designato come ottimale la piattaforma:

**MX-ONE™ TSW - Telephony Switch**

L'aggiornamento *hardware* e *software* previsto per i 5 (cinque) Centralini telefonici, dall'attuale versione *Ericsson MD110 BC09b* (in *phase-out* da tempo) alla versione *Aastra MX-ONE™ TSW - Telephony Switch* permette, infatti, all'intera Piattaforma Telefonica di fare un salto in avanti generazionale particolarmente significativo.

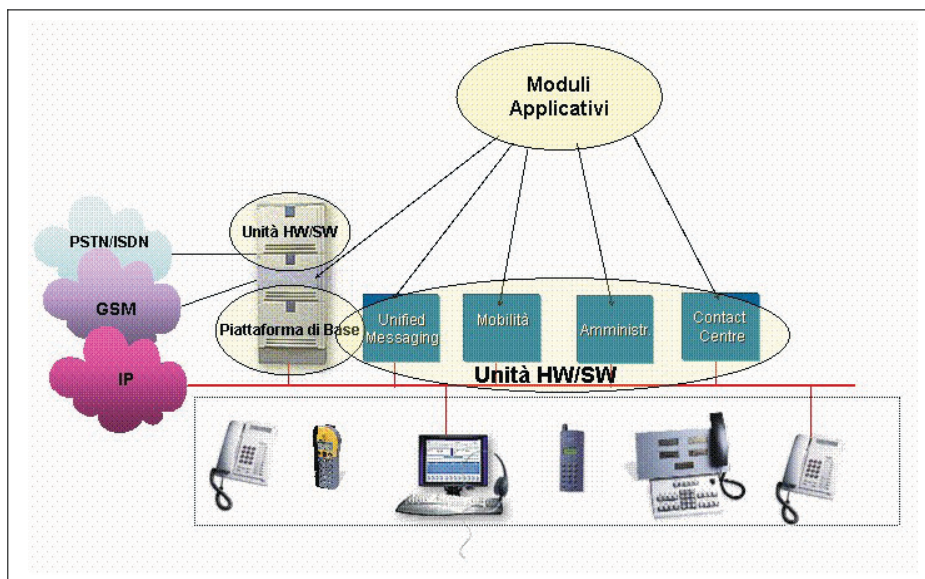
L'adozione della *release MX-ONE™ TSW* riposiziona il sistema ai più alti livelli tecnologici oggi disponibili nel campo della telefonia *IP enabled*, in grado di offrire più di 500 servizi telefonici e funzionalità di *IP Extension* e *IP Trunking* grazie a schede integrate che forniscono funzionalità di *VoIP Gateway* e *Gatekeeper*.

#### 4.2.2.1.1 La Piattaforma MX-ONE™ TSW - Telephony Switch

Il sistema di comunicazione MD110 è costituito da una piattaforma strutturata secondo il concetto *client-server*. L'MD110 stesso è il *server* di comunicazione che fornisce le funzioni telefoniche e che contiene le risorse *hardware* e *software* per la gestione autonoma delle funzioni di comunicazione e dei servizi che caratterizzano il sistema: tali risorse costituiscono la cosiddetta *Piattaforma di Base*.

La Piattaforma di Base è costituita principalmente da elaboratori, memorie, rete di connessione e dal *software* di sistema. Quest'ultimo contiene i programmi per i servizi di sistema, di Utente, di Operatore e i dati di configurazione del PABX.

Gli strati *applicativi* (e.g. *Networking*, *Contact Centre*, *Unified Messaging*, ecc.) sono fisicamente implementati sui *server* di comunicazione e "poggiano" sulla Piattaforma di Base o su unità *HW/SW* dedicate costituite da elaboratori e sistemi operativi *standard* e/o dalle unità *hardware LIM*<sup>1</sup>. Tali strati *applicativi* prendono il nome di *Moduli Applicativi*.



Con la denominazione *MX-ONE™ TSW - Telephony Switch* si definisce, in pratica, l'ultima *release* disponibile in tecnologia TDM, successiva alla BC12.1, in grado di evolvere in maniera naturale verso la piattaforma IP nativa *server based MX-ONE™ TSE - Telephony Server*. Come già espresso in precedenza, infatti, la piattaforma *MX-ONE™ TSW* è *fully IP enabled* e per la realizzazione del VoIP, servizio *aggiuntivo* nei confronti di tale Offerta, necessita solo dell'installazione e della configurazione delle due schede IPLU e SPU4, da dimensionarsi, in fase implementativa, in funzione dell'utenza desiderata.

<sup>1</sup> *Line Interface Module*. L'architettura del sistema di comunicazione MD110 è costituita da unità logiche autonome ed indipendenti, denominate LIM, le quali sono dotate di proprie risorse per gestire le funzioni di comunicazione ed il cui numero è funzione degli utenti e delle funzioni richieste.

#### 4.2.2.1.1.1 L'evoluzione funzionale conseguente all'attività di aggiornamento

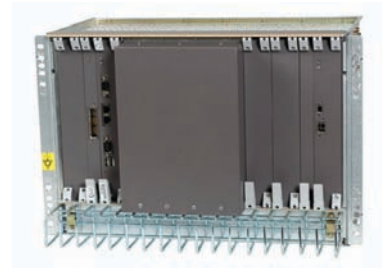
Di seguito sono sinteticamente riportate le *features* di cui l'Utente finale potrà beneficiare grazie all'*upgrade* in questione.

Le caratteristiche elencate sono solo alcune tra le principali disponibili, rappresentative, peraltro, sia del *gap* evolutivo tra l'attuale versione BC09b e l'ultima evoluzione BC12.1 della piattaforma Ericsson MD110, che del salto generazionale tra quest'ultima ed Aastra MX-ONE™ TSW - Telephony Switch.

Per un maggiore dettaglio, anche ai fini comparativi tra le versioni, fare riferimento al par.Funzionalità disponibili sui Centralini telefonici (pag.51) presente tra gli ALLEGATI del presente documento.

- Mantenimento di tutti i servizi MD110 già garantiti.
- Disponibilità, del tutto assente nella versione BC09, delle funzionalità IP Extension.
- Disponibilità, del tutto assente nella versione BC09, delle funzionalità Cordless Extension.
- Disponibilità all'utilizzo della *suite* D.N.A. di applicazioni *end user* per l'uso e la gestione della telefonia IP *softphone* con supervisione.
- Messaggistica SMS DECT + Messaggi di allarme.
- **Ip Networking**
  - ◆ La prima generazione di *IP Trunking* introdotta con la BC12 era stata realizzata per rimpiazzare i collegamenti a lunga distanza e prevedeva dei *Gateways H323* su entrambi i lati per la conversione del traffico telefonico tradizionale su IP. Questo comportava inevitabilmente ritardi e deterioramento della qualità della voce. *Ip Networking*, evoluzione in MX-ONE, fornisce una soluzione considerevolmente migliore rispetto all'*IP trunking* e supporta il *peer-to-peer switching (media streaming)*, nel senso che i pacchetti voce viaggiano direttamente tra i terminali IP anche se questi appartengono a nodi diversi; soltanto la segnalazione attraversa i nodi MD110 di rete.
  - ◆ *Peer-to-Peer direct media*: nessun traffico di transito in reti complesse, nessuna transcodifica per chiamate IP-IP
    - Basso *delay*, qualità della voce migliore
    - Nessuna restrizione di banda imposta dal GW > consente *multimedia collaboration*
    - Percorsi più brevi > riduzione del consumo di banda non necessario nella LAN/WAN
  - ◆ Progetto di rete strutturata
    - Stessa topologia come per le reti fonia
  - ◆ Semplice espansione della rete
    - Un nuovo nodo non necessita l'aggiornamento degli altri
- Con MX-ONE™ TSW si ha la possibilità di usufruire della nuova meccanica *rack 19"*, più consona ad un ambiente IT, conforme alle normative *RoHS (directive for Restriction of Hazardous Substances)*, in grado di convivere anche con le meccaniche MD110 precedenti; la nuova meccanica, in particolare, permette di:

- ♦ ottimizzare gli ingombri avendo a disposizione 16 posizioni scheda da 32 *Time Slot* in ciascun modulo,
- ♦ integrarsi perfettamente in un ambiente IT grazie alla possibilità di essere alloggiato nei medesimi armadi *rack* utilizzati per gli equipaggiamenti dati,
- ♦ gestire le nuove schede per interno analogico e digitale con modularità 32 individui (ELU33 ed ELU34).



Nel caso della Regione Puglia, verranno mantenuti gli attuali magazzini *stackable*.

- Con MX-ONE™ TSW si ha la possibilità di arricchire i servizi di accoglienza utilizzando l'*Embedded Server Unit MX-ONE™ Messaging* - ESU, la nuova scheda integrata di *Voice Messaging* dotata di un *hard disk* di 40GB.
- **Ampliabilità Posto Operatore**  
grazie all'aggiornamento è possibile garantire l'ampliabilità completa in termini di posto operatore centralizzato con l'implementazione di nuove soluzioni quali le *console OP Workstations* su PC in architettura *client-server*. Tale soluzione adegua il sistema MD110 attuale alle ultime funzionalità presenti sul mercato quali rubriche integrate, sia interna che esterna, con ricerca automatica del numero da chiamare.
- Previa disponibilità del protocollo MPLS sulla rete WAN di connessione e previa installazione e configurazione delle due schede di implementazione IPLU e SPU4 (servizio *aggiuntivo* nei confronti di tale Offerta), possibilità di attivazione del **VoIP Trunk**, con tutti i servizi di rete associati, tra le Centrali Operative 118 delle cinque Province pugliesi.
- Collegare Terminali IP di ultima generazione *VoIP* per assegnazione di nuove Risorse 118, in luoghi geograficamente differenti dalla sede della Centrale Operativa, ma interconnessi in rete IP, al fine di estendere e/o agevolare la comunicazione con altre risorse territoriali.
- Collegare Terminali Mobili GSM UMTS con l'implementazione del servizio **Mobile Extension** di *Aastra/Ericsson* e identificati nel sistema MX-ONE, a tutti gli effetti, come utenze interne; e.g. il personale mobile nelle ambulanze dispone di un telefono cellulare con *mobile extension* attivo e con il qual può comunicare direttamente con l'Operatore interessato all'interno della Centrale Operativa di competenza o persino nella rete IP delle centrali, se interconnesse.
- Estensione della compatibilità con i nuovi terminali utente serie 4000, 5000, IP 7000.
- **Parallel Ringing**
  - ♦ funzione che permette all'Utente che utilizza differenti apparecchi telefonici di essere contattato mediante l'utilizzo di un unico numero (la chiamata è indirizzata ad un solo numero d'interno ma sono più telefoni a squillare)
  - ♦ squillo contemporaneo di 3 terminali
  - ♦ la chiamata viene gestita dal terminale da cui si risponde
  - ♦ se uno dei terminali è in conversazione anche gli altri terminali risultano occupati



### ■ *Single Number Indication*

- ◆ funzione che permette all'Utente che utilizza più terminali di presentarsi con un unico numero
- ◆ a ciascun terminale del sistema viene associato un numero addizionale che viene visualizzato sul *display* del chiamato



### ■ Servizi IP

- ◆ *Direttore - Segretaria* su IP
  - monitoraggio e *pick-up* delle chiamate entranti su interno
  - l'interno in *parallel ringing* viene multi-rappresentato su un unico tasto
    - la chiamata entrante viene visualizzata tramite tasto lampeggiante sul terminale di supervisione
- ◆ *Central storage* delle programmazioni personali su telefono IP
  - centralizzazione dei tasti di supervisione e numeri abbreviati individuali
  - la rubrica è centralizzata e quindi accessibile da qualsiasi terminale dopo aver effettuato il login
  - particolarmente indicato per utenti con *freeseating* e *user mobility*



### ■ Servizi di Sistema

- ◆ identificativo del numero chiamante su terminale analogico (seppure solo con ELU34 e Dialog 4187)
- ◆ *local back-up* per LIM remoto (utilizzato per sistema unico su IP)
- ◆ *SMS DECT*: maggiore capacità e ridondanza
- ◆ *Network Routing Management*: *routing Server* per reti IP.
- Con MX-ONE TSW, tutti i servizi proprietari disponibili con il *QSig networking* sono resi disponibili anche per la soluzione *IP Networking*.
  - ◆ *ISO-QSig Improvements*
    - Quando si parla di *networking* è essenziale che tutti i servizi siano disponibili attraverso la rete e tra i vari nodi della rete. Tra i nodi *MD110 Feature Transparency* è disponibile per tutti servizi di rete. Gli utenti e gli operatori hanno accesso a tutti i servizi attraverso la rete indifferentemente dalla posizione geografica.
    - Per assicurare l'interoperabilità dell'*MD110* con PBX di altri *vendors*, sono disponibili alcuni servizi basati sullo *standard Q-SIG*.

#### 4.2.2.1.2 Caratteristiche di ridondanza della soluzione

Nel rispetto delle caratteristiche di ridondanza ed affidabilità tipiche della soluzione MD110/MX-ONE™, la soluzione evidenzia:

- adozione di due magazzini *stackable*, ciascuno dei quali dotato di alimentazione indipendente,
- bilanciamento e distribuzione dell'esiguo numero di utenze analogiche e digitali su più piastre ELU a loro volta distribuite tra i due magazzini,
- disponibilità di due piastre DSU *Distributed Switch Unit*, di distribuzione dei *time slot*, per magazzino in modalità **active-standby**,
- disponibilità di una **matrice di traffico**, scheda LSU *Lim Switch Unit*, per singolo magazzino in modalità **active-standby** tra di loro,
- disponibilità di piastra processore LPU *Lim Processor Unit*, per singolo magazzino,

#### 4.2.2.1.3 Connettività IP

Quale ulteriore passo evolutivo tecnologico qualificante è opportuno evidenziare che l'aggiornamento proposto prevede per tutti i cinque centralini della Regione la connettività alle rispettive LAN di centrale, mediante l'adozione di una nuova porta *Ethernet* dedicata.

Ciò, non solo quale preconditione per la caratteristica *fully IP enabled* della nuova architettura ma anche per:

- assicurare un nuovo canale di accesso e monitoraggio agli apparati ai fini dei Servizi di Supporto e Manutenzione
- innalzare il livello tecnologico dei servizi di integrazione, mediante l'*upgrade* del *gateway* telefonico *Application Link* dalla versione 3.0.2 alla versione 4.0 IP.

#### 4.2.2.1.4 La sincronizzazione oraria dei PABX

Attualmente tutti gli apparati informatici del Servizio sono temporalmente sincronizzati con il riferimento NTP disponibile su RUPAR agli indirizzi:

- 138.66.185.5
- 138.66.185.245

Affinché anche l'orario riportato dai singoli terminali telefonici risulti sincrono con tale riferimento, la soluzione di aggiornamento dei PABX prevede la sincronizzazione dei centralini telefonici al suddetto orario.

Sfruttando le funzionalità di *resync* dei PABX e l'attestazione degli stessi centralini sulle LAN di centrale, la soluzione proposta permetterà agli Operatori di Centrale di disporre anche sul *display* degli terminali telefonici di un orario atomico sincrono con quello dell'Applicativo di Centrale e del Sistema di Registrazione.

#### 4.2.2.2 Sostituzione integrale degli Apparecchi Telefonici

Al momento, le Postazioni Telefoniche Operatore sono equipaggiate con telefoni Dialog 3213, serie 3000, e il loro stato, nonché la relativa vetustà del modello, suggeriscono un'attività di rinnovo tecnologico.

Seppure la *release* MX-ONE™ TSW - Telephony Switch offre la possibilità di far evolvere in futuro gli apparecchi anche fino all'ultimissima serie 7000 (dotata, tra l'altro, di *display* a colori e



*touch screen*), la soluzione proposta prevede la sostituzione integrale di tutti gli Apparecchi Telefonici di Sala Operativa con terminali evoluti digitali **Dialog 4225 Vision**; la serie 4000, infatti, si ritiene essere il miglior compromesso tecnologico, in termini di funzionalità offerte, in relazione alla complessiva infrastruttura di comunicazione esistente (in particolare in relazione alla VoIP).

Il Dialog 4225 dispone di 10 tasti programmabili supplementari e di un ampio display grafico retroilluminato a sei righe con tre tasti di navigazione e quattro tasti programmabili. I tasti di navigazione, in combinazione con i tasti programmabili, consentono di accedere facilmente al menu che contiene numerose funzioni di sistema quali la rubrica, l'elenco delle chiamate, la deviazione della chiamata, il motivo dell'assenza e così via.

Si evidenziano, in particolare, i seguenti vantaggi:

- possono essere dotati fino a quattro *Key Panel Unit* (le cosiddette estensioni di programmazione), ciascuno costituito da 17 tasti programmabili; al momento i terminali in uso (sia per limitazioni di telefono che di *release BC09b* del centralino) dispongono di solo due estensioni,
- gli apparati cuffia/microfono, grazie ad allo specifico ingresso integrato, possono essere collegati al telefono direttamente, senza l'ausilio di alcun componente intermedio; il passaggio dalla modalità cuffie alla modalità ricevitore si effettua tramite un tasto dedicato,
- grazie a una funzione vivavoce *full duplex* di alta qualità, con cancellazione dell'eco acustico (AEC), il telefono è ideale per le riunioni e conferenze telefoniche nelle sale più piccole.



La soluzione in offerta prevede, per tutti i terminali di tutte le sedi operative, la dotazione di **3 Key Panel Unit**.

#### **4.2.2.3 Aggiornamento del firmware e della release software dei Sistemi di Registrazione**

In ragione dell'aggiornamento sia del Centralino che dei terminali telefonici, anche per i Sistemi di Registrazione del traffico telefonico è prevista una conseguente e necessaria attività di adeguamento del *firmware* del tracciato di segnalazione digitale ai fini della continuità del servizio di registrazione.

In conseguenza dell'aggiornamento in questione, anche la piattaforma applicativo / funzionale di registrazione sarà oggetto di *upgrade* alla nuova versione 9.0.x.

#### **4.2.2.4 Attivazione del Servizio di Messaggi di Cortesia**

La soluzione proposta prevede l'adozione su tutti i siti del Servizio di Messaggi di Cortesia, nonché la relativa configurazione secondo quanto verrà indicato dall'Amministrazione.

Allo stato attuale l'unica sede dotata (in *release BC09b*) del servizio di cortesia è Bari; pertanto su questa sede l'attività prevista è di aggiornamento, mentre per le altre sedi è di fornitura *ex-novo*.

#### **4.2.2.5 Sostituzione integrale dei server CTI e aggiornamento degli strati software di monitoraggio ed integrazione**

Al fine di innalzare il livello di affidabilità e disponibilità anche dei servizi di monitoraggio ed integrazione, la proposta prevede la sostituzione integrale degli attuali *server CTI* in tecnologia Windows NT4.0 con dei nuovi apparati *server* Windows 2003 dedicati.

Per le caratteristiche *hardware* del *server* fare riferimento ai dettagli di fornitura riportati più avanti nel documento.

Conseguentemente all'aggiornamento dei *server*, ovvero del Sistema Operativo, e all'aggiornamento del centralino a MX-ONE™ TSW, anche per le componenti *software* residenti, di integrazione e monitoraggio, è prevista un'attività di aggiornamento; in particolare per quanto riguarda:

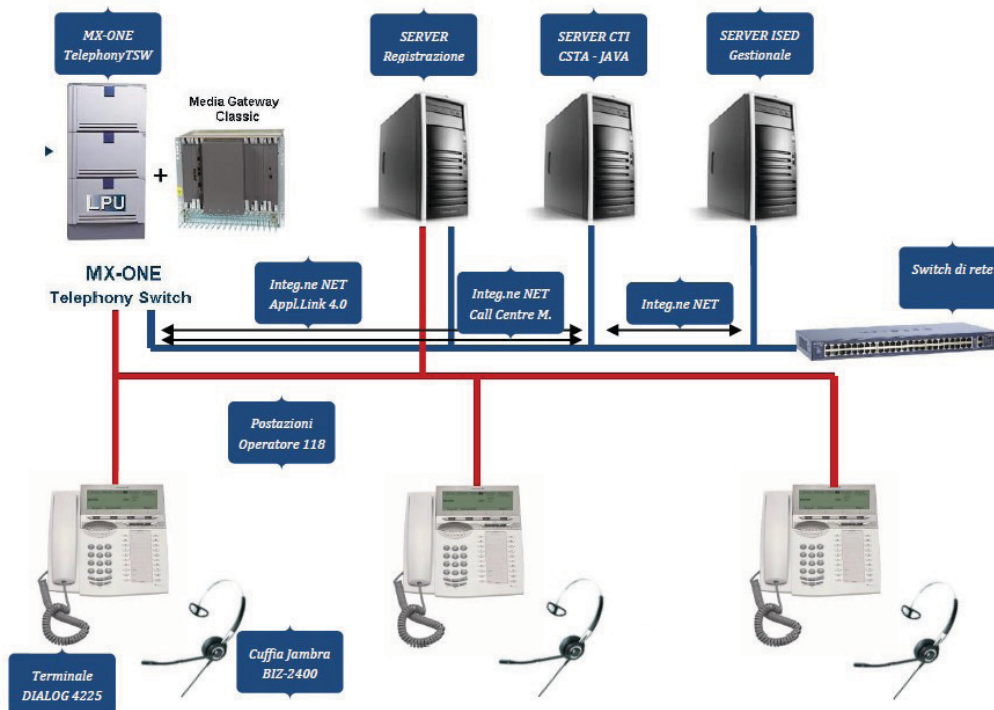
- il *software* di Gestione e Statistica *Call Centre di Ericsson* per il quale è previsto l'aggiornamento alla versione **Call Centre Manager CCM 4.1 SP5**
- il *software* proprietario *Aastra di gateway telefonico Application Link* per il quale è previsto l'aggiornamento dall'attuale versione *Application Link 3.0.2* alla versione **Application Link 4.0 SP21 IP** in configurazione MX. Per questa componente, in particolare, è opportuno evidenziare l'*upgrade* tecnologico apportato; non solo in termini di aggiornamento di *release* ma anche in termini di connettività con il centralino, che passa da una connettività su porta seriale ad una connettività su porta *Ethernet* (l'attestazione degli stessi centralini sulle LAN di centrale è infatti una ulteriore rilevante nota tecnica apportata dalla soluzione proposta).

#### 4.2.2.5.1 Salvaguardia dei dati storici

Al fine di salvaguardare e porre in sicurezza i dati storici statistici finora collezionati dai sistemi di Gestione e Statistica *CCM 4.0* attualmente in uso, sui *server CTI* è prevista la realizzazione di una **macchina virtuale NT4.0** nella quale ospitare il *software CCM* in dismissione e i dati storici associati.

#### 4.2.2.6 L'Architettura finale

Di seguito è riportato lo schema architetturale di alto livello dell'impianto telefonico a conclusione dell'attività di *upgrade*.



Legenda:

- Rete Telefonica Digitale TDM
- Rete Dati LAN Centrale Operativa

### 4.2.3 Modalità di attuazione

Nel presente paragrafo è descritta la modalità con la quale si prevede di attuare l'attività di aggiornamento, evoluzione e consolidamento dell'intera infrastruttura telefonica delle cinque Centrali Operative 118 della Regione. Nel caso specifico, ai consueti passi operativi minimi necessari per portare a compimento l'attività, il piano di attuazione previsto comprende anche ulteriori fasi precauzionali, dettagliate nel prosieguo del paragrafo, atte a garantire la continuità di servizio del sistema telefonico nel corso dell'aggiornamento.

Generalmente, il processo seguito per effettuare l'*upgrade* di un centralino, che rappresenta nel caso specifico l'attività operativa *cardine*, è costituito dalle seguenti fasi operative:

#### 4. Fase di *Site Inspection* - acquisizione della configurazione

Condotta da figure professionali di alto livello, la fase ha lo scopo di eseguire la fotografia dell'*hardware* e del *software* installato, necessaria ad individuare esattamente le schede ed il *software* da sostituire o aggiornare. L'attività prevede sostanzialmente la realizzazione dell'*USS File* contenente la fotografia dell'impianto alla data di aggiornamento. L'impianto dovrà essere congelato fino alla data di esecuzione dell'*upgrade* (andranno quindi concordate in maniera preventiva eventuali implementazioni). La fotografia include anche l'installato relativo alla parte dei terminali digitali, per i quali verranno identificati i tipi in esercizio e gli stati di revisione. Tale fotografia è resa necessaria dal fatto che in fase di aggiornamento va prevista l'installazione di *firmware* compatibile con l'ultima *release* per ciascuno degli elementi individuati.

Con l'occasione, vengono condotte specifiche verifiche sulle stazioni di energia e le alimentazioni del sistema.

Le attività previste non comportano alcun impatto sull'operatività del servizio.

#### 5. Fase di *Advanced Preparations*

##### a. Preparazione del Piano d'Emergenza

Il Piano d'Emergenza contiene le procedure, specificatamente definite sulla base della fase precedente, da seguire per ripristinare le condizioni iniziali nel caso in cui dovessero manifestarsi delle anomalie all'atto del cambio *release*.

##### b. Estrazione dati per l'elaborazione dell'aggiornamento

L'estrazione dei dati ha lo scopo di eseguire, a differenza dell'attività di *site inspection*, la fotografia dei dati di configurazione e dei programmi presenti sul sistema all'atto immediatamente precedente all'aggiornamento. I dati così congelati servono a creare, grazie al *LIM SIMULATOR* i nuovi dati di configurazione e programmi nella *release* aggiornata.

Le attività previste non comportano alcun impatto sull'operatività del servizio.

#### 6. Fase di *On Site Activities*

È la fase di aggiornamento vera e propria. Si procede in due passi separati:

- a. aggiornamento dell'*hardware* delle utenze (digitali e analogiche) e delle linee urbane.
- b. aggiornamento del *software*; una volta che tutto l'*hardware* è stato portato all'ultimo stato di revisione, viene effettuato il caricamento del *software*. Quest'ultima attività comporta lo spegnimento della macchina.
- c. eseguito il cambio *release* vengono quindi effettuate le prove di test, le verifiche programmate e quindi avviato un adeguato periodo di stretto monitoraggio.

Alle fasi su descritte vanno aggiunte, poi, nel caso specifico, ulteriori passi operativi relativi al contesto di *upgrade* complessivo nel quale si va ad agire. Nel paragrafo successivo sono, quindi, sinteticamente descritte tutte le attività previste, comprese quelle per le altre componenti tecnologiche oggetto di *upgrade*.

#### 4.2.3.1 Aggiornamento del Sistema Telefonico

Premessa: tutte le fasi di aggiornamento verranno autorizzate e pianificate con il Personale Responsabile di Centrale in relazione agli orari di minor carico operativo.

In relazione alle specifiche di campo e in considerazione dell'elevata criticità di un intervento di tale natura sul sistema che governa l'accessibilità al Servizio 118 da parte del Cittadino, il Piano di Attuazione prevede l'adozione di un **Sistema di Emergenza Parallelo** comprensivo di:

- Centralino,
- Sistema di Registrazione,
- cablaggio linee digitali interne,

finalizzato alla **continuità operativa** del Servizio durante le attività previste.

Per tutti i dettagli di attuazione fare riferimento al Cronoprogramma delle Attività allegato alla presente Offerta *Piano di Attuazione Sistema Telefonico*; di seguito sono comunque riportati i passi operativi principali previsti per l'attuazione dell'aggiornamento.

#### Attività propedeutiche

1. **Site Inspection** - acquisizione della configurazione dei centralini
2. Acquisizione dei materiali (*hardware, software, licenze, ecc.*)
3. Installazione e configurazione preventiva dei nuovi apparati *server CTI*
4. Approntamento del cablaggio telefonico provvisorio (RJ45-striscia *Krone*)
5. Installazione, configurazione e predisposizione dei Sistemi di Emergenza di parallelo

#### Aggiornamento Sistemi Telefonici

1. Migrazione dell'esercizio sui Sistemi di Emergenza
  - a. **Advanced Preparations**,
  - b. Installazione e configurazione di dettaglio dell'intero Sistema di Emergenza Parallelo,
    - i. Approntamento del cablaggio telefonico provvisorio
    - ii. Installazione del Centralino MD110 di Emergenza - *release BC09b*
    - iii. Installazione del Sistema di Registrazione di Emergenza
  - c. Migrazione dei servizi di esercizio sui Sistemi di Emergenza
2. Aggiornamento dei Sistemi di Esercizio
  - a. Upgrade del Centralino di Esercizio da MD110 BC09b a MX-ONE™ TSW - **On Site Activities**
  - b. Aggiornamento del *firmware* e del *software* applicativo del Sistema di Registrazione di Esercizio

- c. Attivazione nuovo *server CTI*
  - d. Approntamento sul cablaggio telefonico di esercizio dei nuovi terminali digitali Dialog 4225
3. Test dei Sistemi di Esercizio aggiornati
  4. Migrazione dell'esercizio sui Sistemi di Esercizio aggiornati
  5. Conclusione attività di migrazione.

#### 4.2.4 Fornitura

Nel prosieguo del presente paragrafo, per ciascuna delle componenti tecnologiche oggetto di aggiornamento, evoluzione e consolidamento, è riportato il dettaglio della fornitura prevista.

##### 4.2.4.1 Aggiornamento dei PABX MD110

Di seguito è riportato il dettaglio di *upgrade*, sia *hardware* che *software*, per le cinque Centrali Operative 118 della Regione Puglia, necessario per il passaggio da MD110 BC09b a MX-ONE™ TSW Telephony Switch. La fornitura della Centrale Operativa 118 di Bari è posta in evidenza in quanto la sua configurazione corrente è differente per alcune dotazioni rispetto alle altre della provincia (e.g. - la scheda per il Servizio di Messaggi di Cortesia).

##### 4.2.4.1.1 Centrale Operativa 118 di Bari

Di seguito il dettaglio della fornitura per la Centrale Operativa 118 di Bari.

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>	<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
10-BASET EXTERNAL CROSSOVER	TSR 482 0206/5000	1	6.3
AGENT UPGR BC9-TSW	FAB 106 0100/A9TW	8	9.1
Cable V24 RJ45 - D-sub 9-pol	TSR 432 149/5000	3	6.3
DSF	RYS 102 328	4	1.2
ELF28	RYS 102 669/1	2	1.2
FLASH ATA 2GB	KDR 109 61/32b48	1	1.1
Label for new R-state	SVB 131 65	6	1.1
LCPF for LPU5	RYS 102 320	2	1.2
LSF	RYS 102 325	2	1.2
MD ACD SW key 1 Agent	FAL 104 525	8	9.2
MD analogue extension SW key 1 port	FAL 104 451	32	9.2
MD analogue external line SW key 1 port	FAL 104 461	8	9.2
MD Automatic network call distribution facility	FAL 104 545	8	9.2
MD CCM SW key 1 V.24 interface	FAL 104 530	1	9.2
MD digital extension SW key 1 port	FAL 104 452	32	9.2
MD DISA number SW key 1 system	FAL 104 484	1	9.2
MD Duplicated control system SW key 1 LIM	FAL 104 491	1	9.2
MD Enhanced networking facility SW key 1 system	FAL 104 506	30	9.2
MD failure trunk through conne	FAL 104 501	8	9.2
MD interception SW key 1 V.24 interface	FAL 104 532	1	9.2
MD ISDN tie line SW key 1 port	FAL 104 466	30	9.2
MD LIM SW key 1 LIM	FAL 104 0049	1	9.2
MD MML terminal port, V.24 SW key 1 port	FAL 104 539	1	9.2
MD music on hold SW key 1 MOH port	FAL 104 480	1	9.2

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>	<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
MD O&M SW key 1 Ethernet session	FAL 104 540	1	9.2
MD PORT UPGR BC9-TSW	FAL 104 6190/P9TW	170	9.2
MD Public ISDN user side SW key 1 port	FAL 104 464	68	9.2
MD SMDR/CIL SW key 1 V.24 Interface	FAL 104 488	1	9.2
MD SYSTEM UPGR BC9-TSW	FAL 104 6190/B9TW	1	9.2
Network Interface (NIU2), with HDD	FAB 106 0961/19	1	9.1
NIF2, downloadable FW for NIU2	CAA 158 0021	1	1.2
NIU2/12	ROF 137 5396/12	1	1.2
NIU2/13 (with HDD)	ROF 137 5396/13	1	1.2
PLF4 for LPU5	RYS 102 321	2	1.2
PORT UPGR BC9-TSW	FAB 106 0100/P9TW	170	9.1
PROM ELF29 R7A	FAB 106 0367/9	2	9.1
PROM set to IPU board	RYSN 102 308	2	9.1
SYSTEM UPGR BC9-TSW	FAB 106 0100/B9TW	1	9.1

#### 4.2.4.1.2 Centrali Operative 118 Provinciali - Brindisi - Foggia - Lecce - Taranto

Di seguito il dettaglio della fornitura per singola Centrale Provinciale.

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>	<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
10-BASET EXTERNAL CROSSOVER	TSR 482 0206/5000	1	6.3
AGENT UPGR BC9-TSW	FAB 106 0100/A9TW	8	9.1
Cable V24 RJ45 - D-sub 9-pol	TSR 432 149/5000	3	6.3
DSF	RYS 102 328	4	1.2
ELF28	RYS 102 669/1	2	1.2
FLASH ATA 2GB	KDR 109 61/32b48	1	1.1
Label for new R-state	SVB 131 65	6	1.1
LCPF for LPU5	RYS 102 320	2	1.2
LSF	RYS 102 325	2	1.2
MD ACD SW key 1 Agent	FAL 104 525	8	9.2
MD analogue extension SW key 1 port	FAL 104 451	32	9.2
MD analogue external line SW key 1 port	FAL 104 461	8	9.2
MD Automatic network call distribution facility	FAL 104 545	8	9.2
MD CCM SW key 1 V.24 interface	FAL 104 530	1	9.2
MD digital extension SW key 1 port	FAL 104 452	32	9.2
MD DISA number SW key 1 system	FAL 104 484	1	9.2
MD Duplicated control system SW key 1 LIM	FAL 104 491	1	9.2
MD Enhanced networking facility SW key 1 system	FAL 104 506	30	9.2
MD failure trunk through conne	FAL 104 501	8	9.2
MD interception SW key 1 V.24 interface	FAL 104 532	1	9.2
MD ISDN tie line SW key 1 port	FAL 104 466	30	9.2
MD LIM SW key 1 LIM	FAL 104 0049	1	9.2
MD MML terminal port, V.24 SW key 1 port	FAL 104 539	1	9.2
MD music on hold SW key 1 MOH port	FAL 104 480	1	9.2
MD O&M SW key 1 Ethernet session	FAL 104 540	1	9.2
MD PORT UPGR BC9-TSW	FAL 104 6190/P9TW	170	9.2

<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>	<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
MD Public ISDN user side SW key 1 port	FAL 104 464	68	9.2
MD SMDR/CIL SW key 1 V.24 Interface	FAL 104 488	1	9.2
MD SYSTEM UPGR BC9-TSW	FAL 104 6190/B9TW	1	9.2
Network Interface (NIU2), with HDD	FAB 106 0961/19	1	9.1
NIF2, downloadable FW for NIU2	CAA 158 0021	1	1.2
NIU2/12 (per APP-LINK)	ROF 137 5396/12	1	1.2
NIU2/13 (with HDD)	ROF 137 5396/13	1	1.2
PLF4 for LPU5	RYS 102 321	2	1.2
PORT UPGR BC9-TSW	FAB 106 0100/P9TW	170	9.1
PROM ELF29 R7A	FAB 106 0367/9	2	9.1
PROM set to IPU board	RYSN 102 308	2	9.1
SYSTEM UPGR BC9-TSW	FAB 106 0100/B9TW	1	9.1

#### 4.2.4.2 Sostituzione integrale degli Apparecchi Telefonici

Nella tabella seguente sono riportati i riferimenti di dettaglio dei Terminali telefonici proposti in sostituzione degli attuali apparecchi Dialog 3213.

<i>Marca</i>	<i>Modello</i>	<i>Q.tà</i>
AAstra	Dialog 4225 V2 DBC 225 02/02001	31
AAstra	Key Panel Unit, Dark Grey DBY 419 01/02001	93
AAstra	Cable connection	31

Tutti i terminali telefonici, per tutte le sedi operative della Regione, sono proposti con 3 (tre) *Key Panel Unit* (estensioni programmabili); la distribuzione dei Terminali presso le varie sedi è di seguito riportata.

<i>Distribuzione per Sede Operativa</i>	
Bari	7
Brindisi	6
Foggia	6
Lecce	6
Taranto	6

#### 4.2.4.3 Aggiornamento del firmware e della release software dei Sistemi di Registrazione

Nel caso dei Sistemi di Registrazione, la fornitura consiste esclusivamente delle seguenti componenti *software*:

- Sostituzione dell'attuale *firmware* di acquisizione della segnalazione (dati e audio dai derivati del centralino) con nuovo *firmware* certificato per la nuova configurazione. L'attuale *firmware* è stato realizzato, a suo tempo, *ad-hoc* per la specifica configurazione delle sedi operative della Regione (*release* PABX BC09b - Dialog 3213 retrocompatibili con BC09);

il nuovo *firmware* previsto è quello attualmente certificato per PABX in MX-ONE™ TSW - Dialog 4225.

- Aggiornamento della Piattaforma applicativo / funzionale alla nuova versione 9.0.x motivato dalla necessità di aggiornamento del *firmware*.

#### 4.2.4.4 Attivazione del Servizio di Messaggi di Cortesia

Per il Servizio di Messaggi di Cortesia la fornitura, *hardware* e *software*, non è uniforme per tutte le sedi operative, in quanto ne sono del tutto sprovviste le sedi provinciali mentre è solo da aggiornare ad MX-ONE™ TSW nel caso di Bari.

<i>Sede Operativa</i>	<i>Denomination</i>	<i>Product no</i>	<i>Qty</i>	<i>Component Group</i>
Sedi Provinciali	Conversion to IPLU and SPU	NTM 144 269/5	1x4	6.3
▪ Brindisi	Earth Clip kit	NTM 144 270	1x4	6.3
▪ Foggia	MD integrated RVA SW key 1 port	FAL 104 486	16x4	9.2
▪ Lecce	MX TS HW SPU4/11	FAB 106 0715/1	1x4	9.1
▪ Taranto	SPU4/11	ROF 137 5430/11	1x4	1.1
	TSW Integrated RVA, SW key 1 port	FAB 106 0714/19	16x4	9.1
Bari	MD integrated RVA SW key 1 port	FAL 104 486	12	9.2

#### 4.2.4.5 Sostituzione integrale dei server CTI e aggiornamento degli strati software di monitoraggio ed integrazione

Nel caso dei sistemi *server CTI*, delegati al monitoraggio del traffico telefonico di centrale e alla funzionalità di *gateway* telefonico per fini di integrazione con l'Applicazione di Gestione degli Eventi, la fornitura consiste sia di *hardware* che di *software*. Nella tabelle seguenti sono riportati i dettagli della fornitura, che è uniforme per tutte le Sedi Operative della Regione.

<i>Hardware</i>			
<i>Componente</i>	<i>Qt.à</i>	<i>Dettaglio</i>	
<i>Server</i>	5	<b>Modello</b>	HP-SERVER ML110G5
		<b>Processore</b>	Intel Quad-Core Xeon X3210 - 2.13 GHz
		<b>Memoria RAM</b>	1GB
		<b>Hard Disk</b>	2x500GB-Serial ATA-150-7200rpm RAID 1
		<b>Network</b>	PCI Express integrata
		<b>Drive ottico</b>	DVD-RW - Serial ATA
		<b>Interfacce</b>	1 x display / video - VGA - D-Sub HD 15 pin (HD-15) ; 1 x tastiera - generica - Mini-DIN 6 pin (tipo PS/2) ; 1 x mouse - generica - Mini-DIN 6 pin (tipo PS/2) ; 1 x seriale - RS-232 - D-Sub 9 pin (DB-9) ; 6 x USB - USB Tipo A 4 pin ( 2 frontali, 4 posteriori, 2 interni ) ; 1 x rete - Ethernet 10Base-T/100Base-TX/1000Base-T - RJ-45
		<b>Sistema Operativo</b>	Microsoft Windows 2003 Server R2 SP2
<i>Monitor</i>	5	HP LA1951g 19"	
<i>Mouse</i>	5	Ottico	
<i>Tastiera</i>	5	105 tasti - italiana	



<i>Software</i>		
<i>Componente</i>	<i>Qt.à</i>	<i>Dettaglio</i>
<i>Upgrade Application Link 4.0 SP21 MX</i>	5	<i>upgrade da Application Link 3.0.2 serial a 4.0 SP21 MX</i>
<i>Nuove Licenze Application Link IP</i>	5	<i>upgrade da serial connection a 4.0 IP</i>
<i>Call Centre Manager 4.1 SP5</i>	5	<i>upgrade da 4.0 a 4.1 SP5</i>

#### **4.2.5 Margini di evoluzione della piattaforma MX-ONE™ TSW - Telephony Switch proposta**

Come già precedentemente espresso, la soluzione di *upgrade* dei cinque centralini *Ericsson* MD110 alla piattaforma *Aastra MX-ONE™ TSW - Telephony Switch* è stata identificata quale ottimale sia in termini di:

- evoluzione tecnologica e funzionale

che in termini di:

- salvaguardia dell'investimento alla luce di future ulteriori implementazioni.

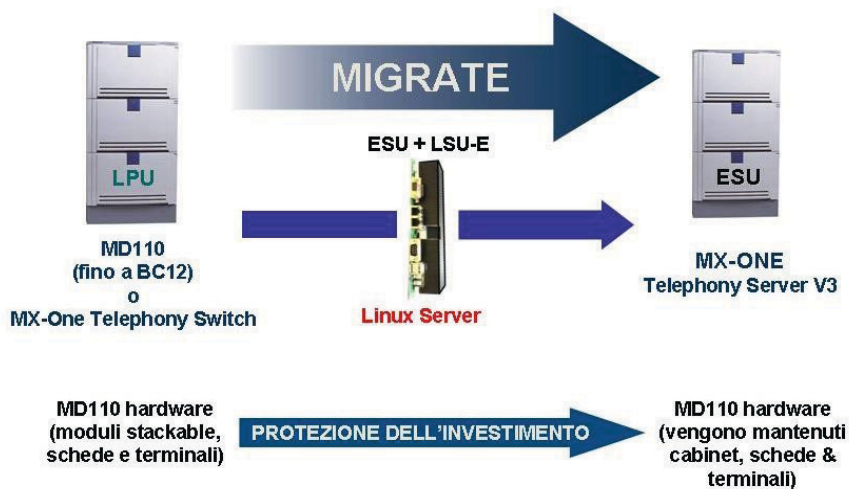
In relazione particolare al secondo punto, è opportuno evidenziare i seguenti ambiti di evoluzione.

##### **4.2.5.1 Upgrade ad *Aastra MX-ONE™ TSE - Telephony Server - full IP***

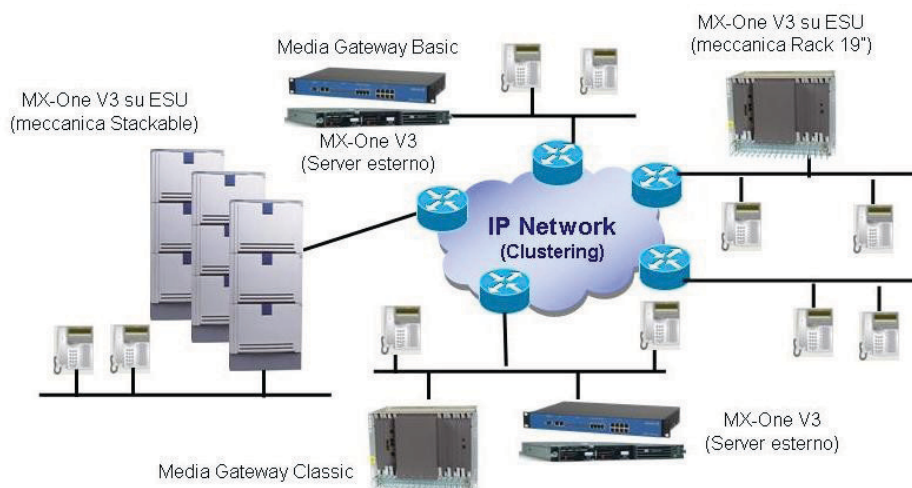
Come già espresso nel par.4.2.2.1 - Aggiornamento dei PABX MD110, MX-ONE™ TSE - Telephony Server rappresenta, per *Aastra Technologies*, accanto alla soluzione Telephony Switch, la seconda linea evolutiva per i propri PABX di fascia *Enterprise*; anzi, in relazione alla continua evoluzione ed espansione dei servizi IP sulla rete e, parallelamente, al sempre crescente numero di Organizzazioni al mondo che si rivolgono ai suddetti servizi, la linea evolutiva Telephony Server è, sicuramente, quella preferenziale.

Nel caso in cui, per il Servizio 118 nella Regione Puglia, si venissero a creare delle condizioni di contesto per le quali risultasse opportuno disporre di una ventaglia di servizi ancor più ampio di quello esposto dalla piattaforma Telephony Switch, l'*upgrade* alla soluzione *full IP, server based*, operante su Sistema Operativo LINUX - caratteristiche tipiche del sistema MX-ONE™ TSE Telephony Server - sarebbe assolutamente indolore in quanto naturale conseguenza evolutiva tecnologica prevista da *Aastra*.

MX-ONE™ TSE Telephony Server si basa su un nuovo *server*, sviluppato da *Aastra* insieme con *Ericsson*, implementato su un'unica scheda denominata *ESU - Embedded Server Unit*; la ESU costituisce a tutti gli effetti il cuore della piattaforma, sul quale vengono eseguiti lo stesso Sistema Operativo LINUX e i vari *programmi* di gestione. La caratteristica fondamentale di tale scheda è quella di poter sostituire in tutto e per tutto il precedente processore della linea MD110, denominato LPU. Pertanto, nell'ipotesi di partire già da un sistema aggiornato, quantomeno, alla *release* MD110 BC12 e senza sostituire altro del sistema tradizionale (magazzini *stackable*, schede, apparecchi telefonici, base station e portatili DECT), aggiornando all'interno dei LIM il precedente processore con la nuova ESU il sistema *fully IP enabled* si trasforma nel sistema *full IP* denominato, appunto MX-ONE™ TSE Telephony Server.



Inoltre, grazie alle nuove schede VoIP integrate disponibili con MX-One Telephony Server, è possibile collegare i singoli LIM (sia quelli centralizzati che quelli eventualmente posti in locazioni remote rispetto al sistema centrale) attraverso la LAN/WAN aziendale con il considerevole vantaggio di poter veicolare le comunicazioni e la segnalazione tra i vari LIM attraverso la LAN/WAN aziendale senza necessità di utilizzare dei portanti digitali a 2 MB di tipo dedicato. Ciò significa poter creare, così, un unico IP-PBX virtuale, centralizzato in un unico *campus* aziendale o distribuito in differenti sedi e costituito da differenti LIM *full IP*, creando una configurazione *clustering*, tipica delle architetture VoIP, utilizzando per le comunicazione tra i vari LIM solamente la rete LAN/WAN aziendale opportunamente dimensionata; tutto ciò mantenendo l'intera infrastruttura preesistente. In tal modo, la configurazione in *networking* descritta precedentemente può trasformarsi completamente o parzialmente, con gradualità o in solo *step* di migrazione, in un unico IP-PBX distribuito con un investimento completamente diverso da quello ipotizzabile nel caso di completa sostituzione della base installata.



#### 4.2.5.2 Implementazione di soluzioni ad Alta Affidabilità

Nei confronti dell'Alta Affidabilità, la soluzione *Aastra/Ericsson* si configura come una tra quelle di avanguardia sull'intero panorama tecnologico mondiale.

### **MX-ONE™ TSW - Telephony Switch**

Nell'ambito dell'architettura *TDM - Time Division Multiplexing*, ovvero conforme alla telefonia "tradizionale" ma *fully IP enabled*, le caratteristiche di alta affidabilità si esprimono mediante la forte e capillare ridondanza intrinseca della piattaforma MD110/MX-ONE™:

- adozione di più magazzini *stackable*,
- bilanciamento e distribuzione delle utenze **analogiche** su più piastre **ELU** a loro volta distribuite su più magazzini,
- bilanciamento e distribuzione delle utenze **digitali** su più piastre **ELU** a loro volta distribuite su più magazzini,
- piastre **DSU Distributed Switch Unit**, di distribuzione dei *time slot*, distribuite sui magazzini e ridondate a livello di singolo magazzino in modalità **active-standby**,
- matrici di traffico, schede **LSU Lim Switch Unit**, ridondate sui magazzini in modalità **active-standby**,
- piastra processore **LPU Lim Processor Unit**, **ridondate** sui magazzini,
- piastra alimentatore-convertitore RG5DC separata per ciascun magazzino,
- box di distribuzione energia 48V + fusibili elettronici ridonato per la gestione di più stazioni di energia (UPS) indipendenti.

### **MX-ONE™ TSE - Telephony Server**

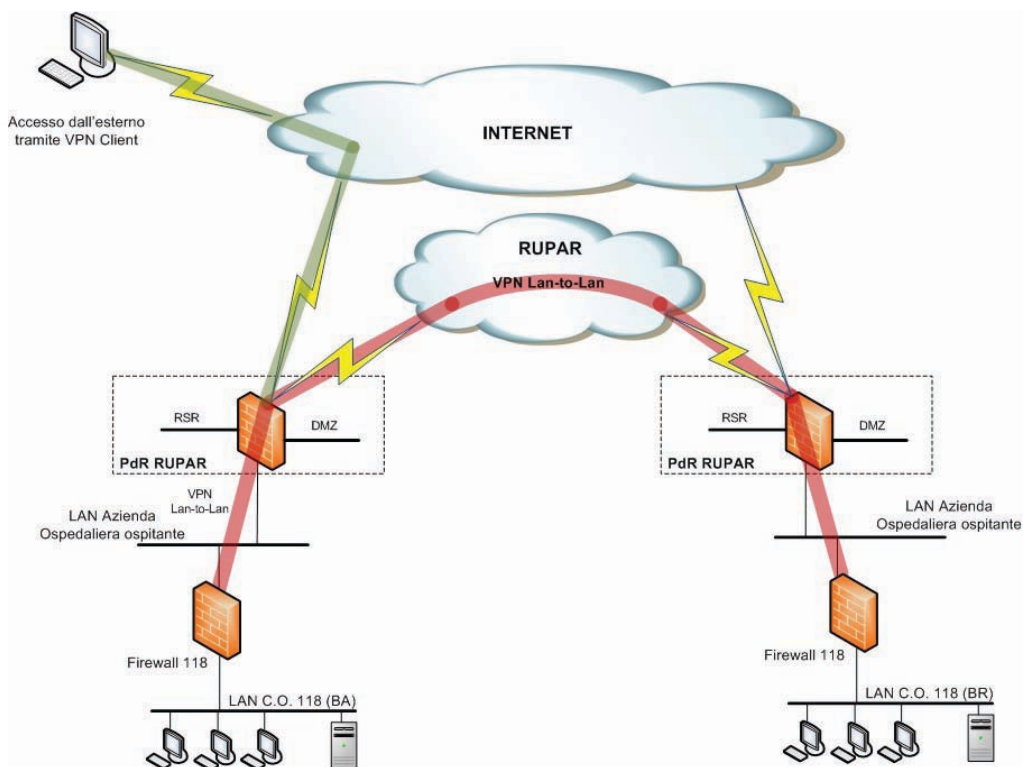
Nell'ambito dell'architettura *fully IP*, le caratteristiche di alta affidabilità si esprimono attraverso soluzioni *cluster* dei server di switch, mediante la realizzazione di PABX distribuiti tipici dell'architettura Telephony Server precedentemente descritta.

## **4.3 ESTENSIONE DELLA RETE GEOGRAFICA PER L'EMERGENZA**

Allo stato attuale, le cinque Centrali Operative 118 della Regione Puglia dispongono di due distinte tipologie di accesso WAN:

- la rete a stella realizzata mediante linee ISDN dedicate, attraverso al quale la ISED S.p.A. effettua l'ordinaria attività di supporto e monitoraggio,
- la rete Rupar Wireless

Al fine di dotare tutte le centrali di un accesso alla RUPAR Regionale e ad *internet* e al fine di migliorare l'operatività di supporto e monitoraggio da parte di ISED S.p.A. sui sistemi in manutenzione, di seguito è riportata l'architettura di una nuova connettività di rete tra le Centrali Operative 118 della Regione, le Aziende Sanitarie Locali, gli Enti afferenti alla rete RUPAR regionale ed *internet*. Lo schema è stato fornito da Innova Puglia in occasione dell'incontro del 10/05/2010, Convocazione: A00\_081/1940/PGS2/2010 e A00\_081/2044/PGS2/2010.



All'interno di questa architettura, ISED S.p.A. fornirà gli apparati denominati in figura *Firewall 118* ed i relativi servizi di installazione e configurazione. Come da indicazioni fornite, i suddetti apparati dovranno soddisfare la gestione di *tunnel IPsec*.

**4.3.1 Fornitura**

Sulla base dei servizi previsti e come da accordi intercorsi, il modello di apparato di rete individuato è:

<b>CISCO ASA 5510</b>	Firewall throughput: up to 300Mbps - IPsec VPN Peers: 250
-----------------------	---

## 5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E SLA

Le modalità di erogazione dei Servizi nonché gli SLA ad essi associati sono gli stessi previsti dalla nostra precedente Offerta - Epboess3 -, parte integrante del Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008.

Riportiamo comunque la tabella di sintesi dei Livelli di Servizio garantiti:

<b>Componente Tecnologica</b>	<b>Tempi di Intervento</b>	<b>Tempi di Ripristino</b>	<b>Copertura</b>
<i>Server / Storage</i>	4	6	H24
<i>Client e Monitor</i>	8	8	H24
<b>Stampanti</b>	Entro il giorno lavorativo successivo	Entro il giorno lavorativo successivo	Lun.-Ven. 08:00-17:00
<b>Sistemi Telefonici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 per guasto bloccante</li> <li>▪ 8 per guasto non bloccante (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 per guasto bloccante</li> <li>▪ 8 per guasto non bloccante (*)</li> </ul>	H24
<b>Sistemi di Registrazione</b>	8	8	H24
<b>Apparati di Networking</b>	4	6	H24
<b>Software Applicativo</b>	4 (**)	6 (**)	H24

(\*) Un guasto ai Sistemi Telefonici è ritenuto bloccante se almeno il 50% dell'utenza è bloccata. Per gli apparecchi telefonici tutti i guasti sono considerati non bloccanti.

(\*\*) I tempi sono relativi ad anomalie che inficiano gravemente l'operatività. Tutte le altre anomalie verranno risolte entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata con copertura Lun.-Ven. 08:00-17:00.

## **6 MODALITA E TEMPI DI FORNITURA**

Tutti i Servizi di Manutenzione e Gestione dell'intero Sistema sono erogati da ISED S.p.A. in continuità rispetto al Programma Globale di Manutenzione oggetto del Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008.

Per gli interventi di stabilizzazione ed adeguamento dettagliati nel cap.3 - *OGGETTO DELLA PRESENTE OFFERTA* e nel cap.4 - *AREE DI INTERVENTO*, il dettaglio operativo è riportato nei Cronoprogramma delle Attività allegati al presente documento: *Piano di Attuazione Sistema Telefonico* e *Piano di Attuazione Adeguamento Normativo NSIS*.

## 7 OFFERTA ECONOMICA

Tutti gli importi di seguito riportati si intendono al netto di IVA.

### 7.1 FORNITURA E SERVIZI DI MANUTENZIONE DI TUTTE LE COMPONENTI DI SISTEMA

L'intera Fornitura verrà effettuata in forma di *Noleggio Operativo*.

Il canone mensile è fissato in:

- **Euro 75.000,00** (settantacinquemila/00), per una durata contrattuale minima di 2 (due) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del nuovo Contratto. Tale canone è onnicomprensivo di **tutte le voci di Fornitura e Servizi di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa** di tutte le Componenti di Sistema, sia *hardware* che *software*, così come dettagliato nel corso della presente Offerta.
- **Euro 50.000,00** (cinquantamila/00) dal 1 Febbraio 2010 alla data di sottoscrizione del nuovo Contratto. Tale canone è onnicomprensivo di tutti i Servizi già previsti dal Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008 ed erogati in continuità da ISED S.p.A..

Alla fine del periodo contrattuale l'Amministrazione potrà riscattare tutto quanto oggetto di fornitura al prezzo di un canone mensile (Euro 75.000,00). Per il dettaglio delle componenti riscattabili si rimanda al par.7.5 - *Condizioni di miglior favore*.

Le licenze d'uso del Software Applicativo rimarranno di proprietà di ISED S.p.A..

### 7.2 SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA

I **Servizi di Gestione Operativa** quali:

- Supporto Operativo *on-site* delle Centrali
- *Help Desk* Telefonico e Teleassistenza

verranno assicurati alle condizioni economiche già previste dal Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008:

- Prezzo annuo Supporto Operativo *on-site* delle Centrali: Euro 211.200,00 (duecentoundicimiladuecento/00);
- Prezzo annuo *Help Desk* Telefonico e Teleassistenza: Euro 45.000,00 (quarantacinquemila/00).

### 7.3 SERVIZI DI DATA ENTRY

Il Servizio di *data-entry* delle Schede Soccorso correlato agli Interventi di Adeguamento Normativo sarà erogato "a corpo" a valle di formale richiesta da parte dell'Amministrazione per un periodo minimo di sei mesi solari.

Così come evidenziato all'interno del par.4.1.1.7.2 - Acquisizione delle Schede Soccorso mediante attività di *data-entry*, il Servizio interesserà un set di postazioni significative per ognuna della cinque Centrali Operative Provinciali e coprirà l'intera Fase 1 - Sperimentale a valle della quale si potrà procedere con:

- Fase 2: estensione dell'attività di *data-entry* a tutte le Schede Soccorso cartacee presso ognuna della cinque Centrali Operative,

- Fase 3: delocalizzazione dell'attività di *data-entry* presso le Postazioni presenti sul Territorio.

Il canone mensile a copertura del Servizio per la sola Fase 1 - Sperimentale è fissato in:

Euro 16.500,00 (sedecimilacinquecento/00).

L'eventuale estensione del Servizio di *data-entry* alla Fase 2 potrà essere correttamente quotata solo a valle della Fase 1 - Sperimentale quando saranno chiari i volumi, la complessità e la qualità dei dati da gestire.

#### 7.4 SERVIZI AGGIUNTIVI

Per tutti i Servizi non inclusi nelle presente Offerta che si dovessero rendere necessari nel corso della durata contrattuale, saranno applicate le seguenti Tariffe Professionali:

Figura Professionale	Tariffa giornaliera (Euro)
Capo Progetto	870,00
Sistemista	600,00
Analista	600,00
Analista Programmatore	450,00
Operatore	160,00

#### 7.5 CONDIZIONI DI MIGLIOR FAVORE

A titolo di miglior favore:

- L'Offerta include, **senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione**, i Servizi di integrazione della Piattaforma Applicativa ISED con la Piattaforma Applicativa per la gestione del Pronto Soccorso;
- Il Servizio di Reperibilità h24 continuerà ad essere erogato **senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione**;
- L'opzione di riscatto finale, il cui prezzo è fissato in Euro 75.000,00, **comprende tutte le Componenti di Sistema**, sia quelle oggetto di fornitura del nuovo contratto che quelle già fornite e collaudate nell'ambito del Contratto Rep. N.ro 009551 del 17 Settembre 2008, ad esclusione delle sole licenze d'uso del software applicativo che rimarranno di proprietà di ISED S.p.A..

#### 7.6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Tutti i Servizi erogati dal 1 Febbraio 2010 fino alla data di sottoscrizione del nuovo Contratto saranno fatturati contestualmente alla sottoscrizione stessa ed i relativi importi saranno corrisposti entro 30 giorni dalla data di fatturazione.

I Servizi erogati nell'ambito del nuovo Contratto saranno fatturati con periodicità trimestrale anticipata, con decorrenza immediata dalla data di Formalizzazione Contrattuale ed i relativi importi saranno corrisposti entro 60 giorni dalla data di fatturazione.

I Servizi di *data-entry* saranno fatturati con periodicità mensile posticipata ed i relativi importi saranno corrisposti entro 60 giorni dalla data di fatturazione.



La presente Offerta è da considerarsi valida per 30 giorni solari dalla data di emissione formale.

### 7.7 RIEPILOGO PREZZI

Al fine di agevolare la valutazione di tutto quanto proposto all'interno della presente Offerta, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo delle voci economiche ad esclusione degli importi che saranno maturati nel periodo che intercorre dal 1 Febbraio 2010 alla data di sottoscrizione del nuovo Contratto.

<b>Programma Globale di Manutenzione e Gestione</b>			
<b>Servizio</b>	<b>Canone Mensile</b>	<b>Canone Annuo</b>	<b>Totale Biennio</b>
Fornitura e Servizi di Manutenzione	75.000,00	900.000,00	1.800.000,00
Gestione Operativa <i>on-site</i>	17.600,00	211.200,00	422.400,00
<i>Help Desk</i> e Teleassistenza	3.750,00	45.000,00	90.000,00
Reperibilità	0,00	0,00	0,00
<b>Totale</b>	<b>96.350,00</b>	<b>1.156.200,00</b>	<b>2.312.400,00</b>

## 8 COMPONENTI OPZIONALI DI FORNITURA

### 8.1 POSTAZIONE OPERATORE 118 AGGIUNTIVA

Nel presente paragrafo sono riportati la fornitura, i servizi a corredo e relativa quotazione economica pertinente l'implementazione, presso una qualunque delle Centrali Operative 118 della Regione, di un'aggiuntiva Postazione Operatore 118, informatica e telefonica.

Nella valutazione di quanto riportato occorre considerare che, in funzione delle specifiche di campo della Centrale Operativa presso la quale deve essere implementata la Postazione Operatore 118 aggiuntiva, alcune voci possono risultare anche non necessarie.

Nella due tabelle seguenti sono riportate, pertanto, tutte le componenti, di fornitura e di servizi, in qualche misura coinvolte nell'implementazione e per ciascuna è quindi indicata la Quantità, la Necessità e la relativa Quotazione.

<i>Fornitura</i>	<i>Q.tà</i>	<i>Necessità</i>	<i>Quotazione</i>
<b>Postazione Informatica Operatore</b> completa di <i>workstation, mouse, tastiera e doppio monitor 19"</i>	1	SI	1.300,00
<b>Postazione telefonica</b> AAstra Dialog 4225 comprensivo di <i>Cable connection</i> e 3 (tre) <i>Key Panel Unit</i>	1	SI	793,00
<b>Licenze 4 canali</b> aggiuntivi per il <b>Sistema di Registrazione</b>	1	Opz. <sup>(*)</sup>	600,00

(\*) Presso la sede di Bari l'installazione e configurazione delle nuove licenze non è necessaria in quanto il Sistema di Registrazione è già dotato di una scheda licenziata per 8 canali di registrazione a fronte di 5 Postazioni Operatore attive; presso le altre sedi è, invece, necessaria in quanto il Sistema di Registrazione è dotato di scheda licenziata per 4 canali a fronte di 4 Postazioni Operatore attive.

<i>Servizi</i>	<i>Q.tà</i>	<i>Necessità</i>	<i>Quotazione</i>
<b>Servizi</b> di configurazione <b>PABX</b> per nuovo interno di centrale e di configurazione del nuovo <b>Terminale telefonico</b>	1	SI	100,00
<b>Servizi</b> di installazione e configurazione delle nuove <b>licenze 4 canali del Sistema di Registrazione</b> e di configurazione del nuovo <b>numero interno</b>	1	Opz. <sup>(*)</sup>	2.100,00
<b>Cablaggi strutturati di una presa di rete Ethernet, di una presa di rete telefonica e di tre prese di alimentazione elettrica</b>	1	SI <sup>(**)</sup>	1.000,00

(\*) Presso la sede di Bari l'installazione e configurazione delle nuove licenze non è necessaria in quanto il Sistema di Registrazione è già dotato di una scheda licenziata per 8 canali di registrazione a fronte di 5 Postazioni Operatore attive; presso le altre sedi è, invece, necessaria in quanto il Sistema di Registrazione è dotato di scheda licenziata per 4 canali a fronte di 4 Postazioni Operatore attive. La configurazione del nuovo interno è invece sempre necessaria.

(\*\*) Il cablaggio della rete di alimentazione elettrica dipende dalla specifica ubicazione; da definirsi in sede di sopralluogo.

Di seguito sono riportate le tabelle di dettaglio delle singole componenti di fornitura e servizi su indicate.

<b>Postazione Informatica Operatore</b>			
<b>Componente</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Dettaglio</b>	
<b>Workstation Operatore</b>	<b>1</b>	<b>Modello</b>	HP Compaq 6000 Pro MT
		<b>Processore</b>	Intel Core2 Duo E8500 - 3,16 GHz
		<b>Memoria RAM</b>	2GB
		<b>Hard Disk</b>	500GB HDD SATA
		<b>Network</b>	Intel 82567LM Gigabit integrata
		<b>Scheda grafica</b>	Intel® Graphics Media Accelerator 4500 integrato
		<b>Drive ottico</b>	DVD+/-RW, Media Cd Rdr
		<b>Sistema Operativo</b>	Microsoft Windows Xp SP3
<b>Monitor</b>	<b>2</b>	HP LA1951g 19"	
<b>Mouse</b>	<b>1</b>	Ottico	
<b>Tastiera</b>	<b>1</b>	105 tasti - italiana	
<b>Servizi</b>			
Installazione e configurazione			

<b>Postazione telefonica</b>		
<b>Componente</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Dettaglio</b>
<b>Terminale telefonico</b>	<b>1</b>	Dialog 4225 V2 - DBC 225 02/02001
<b>Key Panel Unit</b>	<b>3</b>	DBY 419 01/02001
<b>Cable connection</b>	<b>1</b>	-
<b>Servizi</b>		
Programmazione del PABX per la gestione del nuovo numero interno all'interno dei gruppi ACD Installazione e programmazione del terminale telefonico Configurazione dell'integrazione per la gestione del nuovo interno con l'Applicativo di Gestione degli Eventi		

<b>Licenza 4 canali per il Sistema di Registrazione</b>		
<b>Componente</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Dettaglio</b>
<b>Licenza 4 canali Marathon EVOLite</b>	<b>1</b>	-
<b>Servizi</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configurazione ed installazione delle nuove licenza</li> <li>▪ Attestazione del nuovo canale e configurazione</li> </ul>		

### Cablaggi di rete

**Ethernet:** cablaggio strutturato - presa di rete a muro RJ45 - attestazione *patch panel* - connessione *switch* di centrale

**Telefonia:** cablaggio strutturato - presa di rete a muro RJ45 - attestazione striscia *Krone* di centrale - connessione PABX

**Alimentazione elettrica:** cablaggio strutturato - tre prese a muro - attestazione quadro elettrico di centrale

### 8.2 TEMPI DI FORNITURA

Le Componenti Opzionali ed i Servizi ad esse correlati saranno forniti entro 30 giorni dalla data di formalizzazione dell'ordine.

### 8.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Le Componenti Opzionali ed i Servizi ad esse correlati saranno fatturati a valle del completamento delle fasi di installazione, configurazione ed avvio in esercizio. I relativi importi saranno corrisposti entro 60 giorni dalla data di fatturazione.

## ALLEGATI

### FUNZIONALITÀ DISPONIBILI SUI CENTRALINI TELEFONICI

In questo paragrafo sono schematicamente riportate a confronto le funzionalità disponibili sulle *release hardware e software*:

- Ericsson MD110 - BC9 - BC12
- Aastra MX-ONE - Telephony Switch

Per la comprensione delle tabelle riportate nei successivi paragrafi fare riferimento alla seguente legenda:

X	EXISTS AND IS COMPATIBLE WITH PREVIOUS RELEASE
I	EXISTS BUT IS INCOMPATIBLE WITH PREVIOUS RELEASE
E	ENHANCED (FUNCTIONALITY OR CAPACITY)
S	SYMBOLIC OPI ONLY
A	ALPHA-NUMERIC OPI ONLY (ALSO OWS AND D3/D4)
M	SUPPORTED FOR CERTAIN TELEPHONE MODELS
L	LIMITED/LOWER FUNCTIONALITY
†	NOT CARRIED OVER TO TELEPHONY SERVER/NEXT RELEASE

### Analogue Extension

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Inquiry and refer back	X	X	X
Transfer	X	X	X
Call waiting	X	X	X
Conference	X	X	X
Call back on busy	X	X	X
Call back on free on no reply	X	X	X
Call back towards unavailable cordless		X	X
Executive intrusion	X	X	X
Last external number redial	X	X	X
Diversion by pass	X	X	X
Abbreviated dialing common numbers	E	X	X
Abbreviated dialing individual numbers	X	X	X
Group call pick up	X	X	X
Common bell group	X	E	X
Individual call pick up	X	X	X
Group hunting	X	E	X
Paging	X	X	X
Message waiting	X	X	E
Diversion	E	X	X
Follow Me	X	X	X
General Cancellation	X	X	X
Individual Diversion based on origin	X	X	X
Call to individual ext. line	X	X	X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Line lock out	X	X	X
Individual call charging	X	E	X
PABX operator initiated call charging	X	E	X
Night service	X	X	X
Direct in-line	X	X	X
Fault mans ring back	X	X	X
Emergency category	X	X	X
Transmission category	X	X	X
Emergency extension	X	X	X
Hot line	X	X	X
Delayed Hot line	X	X	X
Emergency through connection at power failure	X	X	X
Automatic answer category	X	X	X
Authorization code	X	E	E
Regional Authorization code	X	E	E
Day and night categories for TCD	X	X	X
Individual do not disturb	X	X	X
Account code	X	X	X
Data privacy	X	X	X
Emergency call to operator	X	X	X
Manual message waiting	X	X	X
Malicious Call Tracing	X	X	X
Category codes for classes of service	X	X	X
External follow me	X	X	X
Group Do Not Disturb	X	X	X
CLIR (Caller Identity restriction) per call		X	X
Repeated Individual Diversion		E	X
Personal Number		E	X
Calling Line Identity (with Name, Date and Time)			X

### **Cordless Extension**

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Inquiry and refer back		X	X
Transfer		X	X
Call waiting		X	X
Conference		X	X
Call back on busy		X	X
Call back on free on no reply		X	X
Call back towards unavailable cordless		X	X
Executive intrusion		X	X
Last external number redial		X	X
Diversion by pass		X	X
Abbreviated dialing common numbers		X	X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Group call pick up		X	X
Common bell group		E	X
Individual call pick up		X	X
Group hunting		E	X
Message waiting		X	X
Follow-Me		X	X
General Cancellation		X	X
Message Diversion		X	X
Call to individual ext. line		X	X
Individual call charging		E	X
PABX operator initiated call charging		E	X
Night service		X	X
Direct in-line		X	X
Emergency category		X	X
Transmission category		X	X
Emergency extension		X	X
Authorization code		E	E
Regional Authorization code		E	E
Day and night categories for TCD		X	X
Account code		X	X
Emergency call to operator		X	X
Manual message waiting		X	X
Malicious Call Tracing		X	X
Category codes for classes of service		X	X
External follow me		X	X
Called/Calling/Connected number display		X	X
- Presentation restriction		X	X
CLIR (Caller Identity restriction) per call		X	X
CLIPRO (CLIR override)		X	X
Name Display		X	X
Time/Date Display		X	X
Repeated Individual Diversion		E	X
Personal Number		E	X
Short Message Service (SMS)		X	E/M

### Digital System Instruments

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Multi Media Extension (DTS and S0)	X	X	X
Fixed buttons functions	X	X	X
- Triple access line	X	X	X
- Programming key	X	X	X
- Transfer	X	X	X
Alpha numeric display	X	X	X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Called/Calling/Connected number display	X	E	X
- Presentation restriction	X	X	X
CLIR (Caller Identity restriction) per call		X	X
CLIPRO (CLIR override)		X	X
Name display	X	E	X
Diversion	X	X	X
End To End DTMF	X	X	X
Follow Me	X	X	X
General Cancellation	X	X	X
Individual Diversion based on origin	X	X	X
Multi Directory Diversion (ODN and all ADNs div. with single key)	X	X	X
Call back on busy or free on no reply	X	X	X
Call back towards unavailable cordless		X	X
Free on second access	X	X	X
Automatic speech connection	X	X	X
Additional directory number	X	E	X
Hold	X	X	X
Specific line pick up	X	X	X
Common hold	X	X	X
Saved number redial	X	X	X
Post digit selection	X	X	X
Message waiting	X	X	X
Programmable button features	X	X	X
Single button access	X	X	X
Loud speaking	X	X	X
Connection to a data terminal	X	X	X
Call waiting	X	X	X
Conference	X	X	X
Executive Intrusion	X	X	X
Last external number redial	X	X	X
Diversion by-pass	X	X	X
Abbreviated dialing, common numbers	E	E	X
Abbreviated dialing, individual numbers	X	X	X
Group call pick-up	X	X	X
Common bell group	X	E	X
Individual call pick-up	X	X	X
Group hunting	X	E	X
Paging	X	X	X
Call to individual external line	X	X	X
Line lock-out	X	X	X
Individual call charging	X	E	X
PABX operator supervised call charging	X	E	X
Night service	X	X	X
Direct-in line	X	X	X
Fault mans ring back	X	X	X



FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Emergency category	X	X	X
Emergency extension	X	X	X
Hot line	X	X	X
Delayed Hot line	X	X	X
Authorization code	X	E	E
Regional Authorization code	X	E	E
Day and night categories for TCD	X	X	X
Individual Do Not Disturb	X	X	X
Account Code	X	X	X
Data Privacy	X	X	X
Emergency call to Operator	X	X	X
ACD	E	E	X
Manual Message Waiting	X	X	X
Malicious Call Tracing	X	X	X
Category codes for classes of service	X	X	X
External Follow me	X	X	X
Time and date display	X	X	X
Group Do Not Disturb	X	X	X
Soft key/menus	X	X	X
Stop-watch	X	X	X
Call cost display (Advice of Charge)	X	X	X
MNS (=TNS and MDN on the same key, enhanced secretarial configuration)	X	E	X
MNS for Cordless extensions		E	X
MNS for IP extensions		E	X
MNS for Free Seated extensions		E	X
Analogue MDN (Supervision of analogue instruments)	X	E	X
Dial by Name		X	X
Repeated Individual Diversion		E	X
Personal Number		E	X
Name and Number log		X	X
Choice of Language		X	X
Automatic start and stop timer		X	X

### Terminal Interface

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
EURO ISDN	X	X	X
Multi Media extension (DTS and S0 with same number using S0 adapter)	X	X	X
S0 line length extending with S0 adapter	X	X	X
Basic Call	X	X	X
Calling/Connected Line presentation/restriction	X	X	X
CLIR (Caller Identity restriction) per call		X	X
CLIPRO (CLIR override)		X	X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Advice of Charge (AOC-D, -E)	X	X	X
Multiple Subscriber Number	X	X	X
Terminal Portability	X	X	X
Sub addressing	X	X	X
Park/Hold/Retrieve	X	X	X
User to User Signaling	X	X	X
Generic Keypad protocol	X	X	X
Name Identity	X	X	X
Malicious Call Tracing	X	X	X
<b>Proprietary features with keypad</b>			
Transfer	X	X	X
Conference	X	X	X
Do Not Disturb	X	X	X
Group Do Not Disturb	X	X	X
Diversion	X	X	X
Message Waiting	X	X	X
Manual Message Waiting	X	X	X
Last External Number Re-dial	X	X	X
Abbreviated Dialing, Common	E	X	X
Abbreviated Dialing, Individual	X	X	X
Account Code	X	X	X
Authorization Code	X	E	E
Hot Line	X	X	X
Delayed Hot Line	X	X	X
Call to individual external line	X	X	X
Group Call Pick-up	X	X	X
Common Bell, group member	X	E	X
End To End DTMF	X	X	X
Universal Cancellation	X	X	X
Repeated Individual Diversion		E	X
Personal Number		E	X

### IP Extension

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Automatic Gatekeeper discovery (multicast)		X	X
Codec priority setting per domain		X	X
Call Admission Control		E	X
Redundancy without multicast		X	X
Overlap Sending		X	X
Inquiry and refer back		X	X
Transfer		X	X
Call waiting		X	X
Conference		X	X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Call back on busy		X	X
Call back on free on no reply		X	X
Call back towards unavailable cordless		X	X
Executive intrusion		X	X
End To End DTMF		X	X
Last external number redial		X	X
Diversion by pass		X	X
Abbreviated dialing common numbers		X	X
Group call pick up		X	X
Common bell group		E	X
Individual call pick up		X	X
Group hunting		E	X
Message waiting		X	X
Follow-Me		X	X
General Cancellation		X	X
Message Diversion		X	X
Call to individual ext. line		X	X
Individual call charging		E	X
PABX operator initiated call charging		E	X
Night service		X	X
Direct in-line		X	X
Emergency category		X	X
Authorization code		E	E
Regional Authorization code		E	E
Day and night categories for TCD		X	X
Account code		X	X
Emergency call to operator		X	X
Manual message waiting		X	X
Category codes for classes of service		X	X
External follow me		X	X
Called/Calling/Connected number display		X	X
- Presentation restriction		X	X
CLIR (Caller Identity restriction) per call		X	X
CLIPRO (CLIR override)		X	X
Name Display		X	X
Time/Date Display		X	X
Choice of Language		X	X
Repeated Individual Diversion		E	X
Personal Number		E	X
Emergency Call from a not logged on telephone		X	X
RTCP Support		X	X
Tone generated in the phone to replace MoH		X	X
Automatic VLAN discovery		X	X
Physical location of phone for emergency calls			X
Multiple Name Selection (MNS)			X
Option 60 (vendor class identifier)			X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
WAP Browser (No WAP gateway required)			X/M

### PABX Operator Features

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
DTS based OPI	X	X	X
Support for PC based OPI (OWS)	E	X	X
Symbolic & Alpha numeric in the same exchange	X	X	X
Acoustic signals	X	X	X
Alpha numeric display	A	A	A
Symbolic display	S	S	S
Key board functions	X	X	X
Programming of operator functions	X	X	X
Call origin indications	X	X	X
Priority of incoming call	X	X	X
Incoming traffic	X	E	X
Call to individual, absent marked operator	X	X	X
Outgoing traffic	X	X	X
Call to idle extension	X	X	X
Call to busy extension	X	X	X
Extending of call	X	X	X
Camp on busy	X	E	E
Parking	X	X	X
Monitor parking	X	X	X
Call announcement	X	X	X
Serial call	X	X	X
Last external number redial	X	X	X
Intrusion	X	X	X
Abbreviated dialing, individual numbers	X	X	X
Abbreviated dialing, common numbers	E	X	X
Supervision of busy extension/route/trunk	X	X	X
PABX operator supervised call charging	X	E	X
Identification of party connected to busy extension	X	X	X
Night service	X	X	X
Time display	X	X	X
Alarm functions	X	X	X
Functions programmable for operators instrument	X	X	X
Post digit selection	X	X	X
Assisting extensions with programming and procedures	X	X	X
Paging	X	X	X
Recorded announcement	X	E	X
Queue Announcement	X	E	X
Equipment for handicapped operators (Blind OPI)	S	S	S
Support for visually handicapped operators (tones)	X	X	X

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Account Code	X	X	X
Route identity presentation	X	X	X
Class of service presentation	A	A	A
Emergency call presentation	X	X	X
Simultaneous presentation of up to three calls from different queues (Public trunk, extension calls and individual calls)	A	A	A
Flash key (US version only)	A	A	A
Conference	X	X	X
Manual Message Waiting	X	X	X
Individual Do No Disturb presentation	X	X	X

### External Line

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Abbreviated dialing, common numbers	X	X	X
Night service	X	X	X
Transfer of A-type	X	X	X
Transfer of A-number	X	X	X
Transfer of connected number	X	E	X
Rerouting	X	X	X
Call waiting (Automatic with COS)	X	X	X
Transmission category	X	X	X
Terrestrial/Satellite COS	X	X	X

### System Features

FUNCTION	BC9	BC12	MX-ONE TSW
Duplicated Control System	X	X	X
Duplicated Group Switch	X	X	X
2 Mbit/s Group switch links	X	X	X
External Routing Alternative	X	X	X
Night service	X	X	X
Call charging	X	E	X
Call discrimination (TCD)	X	X	X
DNIS		X	X
Emergency mode	X	X	X
Transfer of external line at power and processor failure	X	X	X
Traffic group matrix	X	X	X
Transmission level (attenuation/amplification)	X	X	X
Day/night status control	X	X	X
DISA	X	E	X
CAS extension	E	X	X
Virtual extension		X	X

<b>FUNCTION</b>	<b>BC9</b>	<b>BC12</b>	<b>MX-ONE TSW</b>
Mobile extension		E	X
New 19" Building Practice			I
Parallel Ringing			X
Single Number Indication			X
External Local Backup			X
Fast Connect Procedure (IP calls)			X
Boss-Secretary		X	E



## **ALLEGATO B**

### **Servizio di Urgenza-Emergenza Sanitaria Territoriale della Regione Puglia (118)**

### **Servizi di manutenzione e gestione del sistema informativo**

### **Valutazione dell'offerta tecnica-economica formulata dalla società ISED**

**Giugno 2010**



**Innova Puglia S.p.A.**  
St. prov. Casamassima Km 3  
70010 Valenzano BARI Italia  
[www.innova.puglia.it](http://www.innova.puglia.it)  
socio unico, direzione e coordinamento:  
Regione Puglia

## **Indice**

**1 Premessa.....**

**2 Descrizione dell'offerta .....**

**3 Valutazione dell'offerta .....**

3.1 Componente tecnica.....

3.2 Componente economica .....



## 1 Premessa

Con nota del 7 giugno 2010 –prot. AOO\_081/2680/PGS2- il Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria (Ufficio 2 - Sistemi Informativi e Flussi Informativi) della Regione Puglia, sulla base di quanto indicato nel regolamento regionale 19/2007, ha chiesto alla società InnovaPuglia un parere di congruità tecnico-economica sull'offerta formulata dalla società ISED per la gestione del "Servizio di conduzione e manutenzione del sistema informativo per l'Emergenza Urgenza Sanitaria".

Prima di analizzare in dettaglio l'offerta predisposta è opportuno ricordare sinteticamente che l'attuale Sistema Informativo per l'Emergenza Urgenza:

1. è stato oggetto, con operazioni specifiche previste nel precedente contratto con la società ISED, di interventi di stabilizzazione tecnologica:
  - dei sistemi hardware sia nella componente server (dismissione dei server SUN E250 con sostituzione con nuovi server in grado di garantire buone prestazioni ed adeguati livelli di servizio) e sia nella componente client (sostituzione di tutte le stazioni client degli operatori, ciascuna dotata di doppio monitor),
  - dei sistemi di registrazione delle chiamate telefoniche, con sostituzione di tutti i sistemi di registrazione in esercizio non più mantenibili, con dei sistemi di registrazione (uno per ciascuna Centrale Operativa) caratterizzati da massima affidabilità e funzionalità.
2. risulta complessivamente "stabile" nella componente tecnico-applicativa (server, client, software d'ambiente e applicativo), così come ricavabile dai rapporti periodici sui Livelli di Servizio contrattualmente previsti;
3. necessita di azioni di manutenzione adeguata della piattaforma applicativa per adeguarla alle disposizioni del D.M. 17/12/2008 (flussi informativi per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria in emergenza-urgenza);
4. presenta forti criticità della componente Sistema Telefonico, la cui architettura- obsoleta e non in linea con gli attuali standard tecnologici e, quindi, non robusta e poco affidabile- condiziona tutta la catena tecnologica del Sistema Informativo.

Partendo da questo contesto e dall'analisi dei punti di forza/debolezza del Sistema, la società ISED ha formulato un'offerta tecnico-economica che comprende, da un lato, servizi in continuità con quelli attualmente erogati e nella fattispecie riferiti a:

- supporto operativo on site delle centrali,
- help desk telefonico e teleassistenza,
- reperibilità,
- manutenzione software,

e dall'altro, azioni finalizzate alla:

- stabilizzazione di alcune componenti tecniche particolarmente critiche (sistema telefonico),
- manutenzione adeguata del software applicativo per adeguare la piattaforma applicativa alle disposizioni di cui al D.M. 17/12/2008, comprensivo della formazione/aggiornamento del personale operativo.

## 2 Descrizione dell'offerta

Rispetto a quanto precedentemente indicato, l'offerta formulata dalla società ISED è tecnicamente raggruppabile nelle seguenti cinque classi:

### 1. **Evoluzione della Piattaforma Applicativa** per consentire:

- l'adeguamento del software alle disposizioni del DM 17/12/2008 che sinteticamente riguarda: a) l'evoluzione funzionale dell'applicazione di Gestione degli Eventi di centrale; b) l'analisi e lo sviluppo di una nuova applicazione deputata alla Gestione delle Schede Soccorso; c) l'analisi e lo sviluppo del motore ETL (Extraction Trasformation Loading) di raccolta dati del NSIS; d) l'analisi e lo sviluppo dell'applicazione di Generazione dei Flussi Ministeriali;
- l'integrazione/cooperazione della piattaforma con i sistemi di Pronto Soccorso.

### 2. **Stabilizzazione/Evoluzione dei Sistemi Telefonici** di centrale attraverso:

- l'ammodernamento degli attuali centralini MD110: dalla versione BC09b alla MX-ONE TSW,
- la sostituzione integrale degli attuali apparecchi telefonici,
- la uniformazione a l'attivazione del servizio di Messaggi di Cortesia,
- l'adeguamento dei Sistemi di Registrazione, nelle componenti firmware e software, ivi compreso la componente *riascolto*,
- la sostituzione integrale degli attuali server CTI (Computer Telephony Integration),
- l'aggiornamento del software d'integrazione telefonica.

### 3. **Estensione della Rete Geografica dell'Emergenza** attraverso:

- la fornitura di apparati di rete (roter/firewall) per la connettività delle reti locali di centrale alle reti locali delle rispettive ASL, alla rete RUPAR e, infine, alla rete internet.

### 4. **Servizi Consulenziali** –connessi alle attività di cui al punto 1.- per:

- le attività di formazione addestramento del personale,
- l'assistenza tecnica al personale di centrale impegnato nelle attività di gestione dei dati/procedure connesse con il DM 17/12/2008;
- le eventuali attività di acquisizione delle Schede Soccorso attraverso azioni di immissione dati.

### 5. **Servizi di Manutenzione e Gestione** in continuità con quelli previsti dall'attuale programma globale di manutenzione e consistenti in:

- noleggio operativo di tutte le nuove componenti tecnologiche fornite,
- manutenzione del software di base e di comunicazione,
- manutenzione dei sistemi hardware,
- manutenzione correttiva del software applicativo,
- manutenzione dei sistemi telefonici e dei sistemi di registrazione delle chiamate telefoniche,
- manutenzione degli apparati di networking,
- supporto operativo on-site delle centrali,
- servizio di help desk telefonico e teleassistenza,
- servizio di coordinamento e reperibilità H24.

Nella dimensione economica l'offerta è caratterizzata dai seguenti elementi:

- a. la fornitura degli apparati è effettuata con la formula del noleggio operativo con un orizzonte temporale fissato in 24 mesi dalla data di contrattualizzazione. E' prevista l'opzione del riscatto a conclusione del contratto;
- b. il corrispettivo per i servizi di gestione operativa (supporto operativo on-site delle centrali ed help-desk telefonico e teleassistenza) rimane invariato. E' confermato il valore economico dell'attuale contratto che si ricorda è stato sottoscritto nel settembre del 2008;
- c. l'attivazione del servizio Schede Soccorso per postazioni significative e per ognuna delle centrali operative, sia nella fase sperimentale che nella fase di regime;

In aggiunta a questi servizi remunerati sono offerti a titolo gratuito:

1. il servizio di reperibilità H24;
2. il servizio, comprensivo dell'analisi e sviluppo, di integrazione dell'attuale piattaforma applicativa (di proprietà ISED) con la piattaforma applicativa per la gestione del Pronto Soccorso.

### 3 Valutazione dell'offerta

#### 3.1 Componente tecnica

L'offerta tecnica è stata formulata, come già precedentemente indicato, sulla base dello scenario di partenza che, giova ricordare, è caratterizzato sia dalla necessità di intervenire obbligatoriamente sulla componente applicativa, per dare risposte operative alle prescrizioni ministeriali, e sia di stabilizzare, consolidandolo, l'attuale poco robusto e sicuro sistema telefonico. Ovviamente e solo per completezza informativa, l'offerta prevede la realizzazione di tutte le attività di manutenzione (apparati e software) e di gestione operativa.

Rispetto alle due questioni centrali che caratterizzano l'offerta e cioè la manutenzione adeguativa della piattaforma applicativa e il consolidamento del sistema telefonico, la soluzione prospettata presenta tutti gli elementi di correttezza tecnica.

Infatti, per quanto attiene le attività di manutenzione adeguativa proposti per rendere funzionale la piattaforma applicativa, queste si presentano correttamente analizzate e dimensionate.

Per quanto riguarda, invece, il sistema telefonico, la soluzione proposta di operare un aggiornamento dei PABX MD110 (Private Automatic Branch Exchange) esistenti e, conseguentemente, la sostituzione degli apparecchi telefonici in uso nelle sale operative con terminali evoluti, nonché di effettuare i necessari aggiornamenti hardware e software dei sistemi interessati, risulta completamente condivisibile sul piano tecnico sulla base delle seguenti sintetiche considerazioni:

- si rafforza l'attuale infrastruttura tecnologica,
- si opera un miglioramento tecnologico del sistema telefonico nel suo complesso,
- si avvia un'evoluzione tecnologica e funzionale in grado di erogare nuovi servizi all'utenza,
- si indirizza verso opzioni tecnologiche che salvaguardano l'investimento, consentendo il "recupero" dell'investimento nel caso di ulteriori evoluzioni.

#### 3.2 Componente economica

L'offerta economica in estrema sintesi:

- per la parte strettamente legata alla gestione operativa e alle funzioni di help-desk non modifica, ma conferma i corrispettivi fissati nel precedente contratto (settembre 2008), complessivamente stimati in € 21.350/mese;
- per la parte relativa all'investimento sul sistema telefonico e alla manutenzione dei sistemi hardware e software, richiede un surplus di € 25.000/mese rispetto al canone mensile del contratto in essere di € 50.000/mese;
- per la parte relativa alla fase 1 (sperimentazione) del servizio di data-entry per le schede Pronto Soccorso delle cinque centrali operative richiede un canone mensile di € 16.500;
- conferma per il servizio di reperibilità H24 l'erogazione dello stesso a costo zero;
- offre senza oneri aggiuntivi i servizi di integrazione della piattaforma applicativa con la piattaforma applicativa per la gestione del pronto soccorso;
- richiede, per la formula adottata del noleggio operativo, una durata contrattuale di 24 mesi,
- consente di riscattare a conclusione del contratto e con il prezzo predeterminato di € 75.000 tutte le componenti del Sistema; riscatto che comprende sia le dotazioni strumentali già in dotazione e rivenienti dall'attuale contratto (in prorogatio) e sia quelle da installare e rendere operative a valle del nuovo affidamento.

Sulla base della quantità e qualità delle forniture indicate e dei connessi servizi di assistenza/manutenzione prospettati i valori economici indicati nell'offerta formulata dalla società ISED del 24/05/210 –Epboess5-, si valutano complessivamente corretti ed adeguati alle prestazioni richieste/offerte.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 26 ottobre 2010, n. 2256

**Deroga per il parametro trialometani (THM) in alcuni Comuni ricadenti nelle Province di Foggia e Lecce - D.M. 17 settembre 2010 del Ministero della Salute e del Ministero dell'Ambiente, della tutela del Territorio e del Mare, pubblicato sulla G.U. n.234 del 6/10/2010, serie generale.**

Assente l'Assessore alle Politiche della Salute, Prof. Tommaso Fiore, sulla base dell'istruttoria espletata dalla dirigente dell'Ufficio "Sanità Pubblica e Sicurezza del lavoro" e dal Funzionario Istruttore, titolare della P.O. "Igiene e Sanità Pubblica", confermata dal Dirigente del Servizio Programmazione Assistenza Territoriale e Prevenzione, riferisce quanto segue l'Ass. Fratoianni:

VISTO il D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i. "Attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";

VISTO, in particolare, l'articolo 13 del suddetto D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i. concernente la disciplina delle deroghe ai valori di parametro fissati nell'allegato I, parte B del citato decreto legislativo;

VISTE le relazioni trasmesse dall'Ente Gestore del Servizio Idrico Integrato, Acquedotto Pugliese spa, agli atti del competente Ufficio dell'Assessorato alle Politiche della Salute, dalle quali risulta che, a causa delle specifiche caratteristiche della rete di distribuzione dell'acqua potabile, per il parametro Trialometani (THM) è stato superato il valore soglia di  $30 \mu\text{g/l}$  previsto dal d.lgs 31/01 s.m.i e con le quali è stata avanzata richiesta di proroga alla deroga concessa con Decreto Interministeriale del 12/11/09 nei territori ricadenti nelle province di Lecce e Foggia, fino al 31/12/2010;

CONSIDERATO che la Regione Puglia ha fatto proprie le motivazioni addotte dall'Ente Gestore, trasmettendone relazione dettagliata ai Ministeri competenti con nota prot. AOO152 n.11011 del 15 giugno 2010 e avanzando, contestualmente, richiesta di proroga al parametro THM fino al 31 dicembre 2010;

VISTO il decreto 17 settembre 2010 del Ministero della Salute di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, "Disciplina concernente le deroghe alle caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano che possono essere disposte dalla Regione Puglia", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, serie generale, n. 234 del 6/10/2010;

VISTO che la Regione Puglia, ai sensi del suddetto DM del 17/10/2010, può stabilire la proroga della deroga al valore di parametro fissato nell'allegato I, parte B del D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i. per il parametro THM, entro il valore massimo ammissibile (VMA) di  $50 \mu\text{g/l}$ , fermo restando che il bromodichlorometano non deve superare anch'esso il VMA di  $50 \mu\text{g/l}$ .

ATTESO che il suddetto valore massimo ammissibile può essere concesso fino al 31 dicembre 2010 ai territori interessati dal superamento del parametro di cui al comma precedente;

CONSIDERATO che nella Regione Puglia i territori interessati dal superamento del parametro THM sono quelli ricadenti in alcuni Comuni delle Province di Foggia e di Lecce, come si evince dall'elenco di cui all'allegato 1, parte integrante del presente provvedimento, così come individuati da AQP spa;

EVIDENZIATO che il D.M. del 17/10/2010 richiede, da parte della Regione Puglia, entro il termine del 31 ottobre 2010, "una relazione di aggiornamento sullo stato dell'arte";

DATO ATTO che sono state assolte le disposizioni di cui alle lettere a,b,c,d,e,f, dettate dall'art.3 co.2 del citato D.M.;

RITENUTO di dover provvedere ad informare, con comunicazione istituzionale, la popolazione interessata al provvedimento di deroga, in attuazione del disposto di cui al D.Lgs. n. 31/2001 e s.m.i., art. 13, comma 11;

PRESO ATTO che l'art.1, comma 2 del D.M. 17 settembre 2010 rimette all'Autorità regionale la

verifica, per quanto concerne le industrie alimentari presenti nel territorio interessato dal provvedimento di deroga, degli effetti sui prodotti finali, soprattutto se destinati alla distribuzione oltre i confini del suddetto territorio e la tempestiva comunicazione al Ministero della Salute qualora dai controlli effettuati risultasse un potenziale rischio per la salute umana.

**“COPERTURA FINANZIARIA di cui alla L.R. n°28/01 e s.m.i.”**

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il Dirigente dell'Ufficio  
Dott.ssa E. Viesti

Il presente schema di provvedimento viene sottoposto all'esame della Giunta Regionale in virtù dell'art.4, comma 4, lettera c) della L.R. 7/97.

L'Assessore relatore sulla base delle risultanze istruttorie propone alla Giunta regionale l'adozione del conseguente atto finale.

**LA GIUNTA**

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;

Viste le sottoscrizioni poste in calce alla presente proposta di provvedimento dal Funzionario Istruttore, dalla Dirigente dell'Ufficio Sanità Pubblica e Sicurezza del lavoro e dal Dirigente del Servizio Programmazione Assistenza Territoriale e Prevenzione

A voti unanimi espressi nei modi di legge

**DELIBERA**

per tutto quanto sopra esposto e che qui si intende integralmente riportato;

**DI DARE ATTO** di quanto disposto dal decreto del Ministero della Salute di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 17 settembre 2010 “Disciplina concernente le deroghe alle caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano che possono essere disposte dalla Regione Puglia”, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, serie generale, n.234 del 6/10/2010;

**DI STABILIRE** il rinnovo della deroga al valore di parametro fissato nell'allegato I, parte B del D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i. per il parametro Trialometani, entro il valore massimo ammissibile (VMA) di 50µg/I, fermo restando che il bromodichlorometano non deve superare il VMA di 50µg/I, fino al 31/12/2010, per i Comuni ricadenti nelle Province di Foggia e di Lecce, come individuati nell'elenco di cui all'allegato 1 al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

**DI INFORMARE** la popolazione dei territori ricadenti nei Comuni interessati alla deroga, mediante la diffusione del comunicato di cui all'allegato 2, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

**DI DEMANDARE** all'Ufficio “Sanità Pubblica e Sicurezza del lavoro” del Servizio Programmazione Assistenza Territoriale e Prevenzione, il compito di fornire opportuni indirizzi operativi alle AA.SS.LL al fine di garantire ampia e diffusa informazione alla popolazione interessata dal provvedimento di deroga, ai sensi dell'articolo 13, comma 11, del D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i, avvalendosi della collaborazione dei Sindaci dei Comuni interessati alla suddetta deroga;

**DI DEMANDARE** al già citato Ufficio “Sanità Pubblica e Sicurezza del lavoro” di predisporre un programma di controlli ufficiali che confermi l'incremento dei controlli già disposto nel precedente anno 2009, al fine di monitorare i livelli di THM nelle acque in distribuzione, anche con riferimento alle industrie alimentari presenti nei Comuni interessati dal provvedimento;

**DI DEMANDARE** alle AA.SS.LL. di Foggia e di Lecce il compito di verificare, per quanto con-

cerne le industrie alimentari presenti nel territorio interessato dal provvedimento di deroga, gli effetti sui prodotti finali, soprattutto se destinati alla distribuzione oltre i confini del suddetto territorio” e di dare tempestiva comunicazione al competente Ufficio regionale qualora dai controlli effettuati risulti un potenziale rischio per la salute umana”.

**DI DISPORRE** che l’Acquedotto Pugliese spa, Gestore del Servizio Idrico Integrato, e l’ATO Puglia, provvedano a dare opportuna e ampia informazione alla popolazione anche attraverso la pubblicazione sul proprio sito internet, di pubblico accesso, di tutte le informazioni inerenti alla deroga stessa e, in particolare, al periodo di interesse, al territorio e alla popolazione interessata.

**DI DISPORRE** che l’Acquedotto Pugliese spa attui uno specifico piano di controllo al fine di monitorare le concentrazioni del parametro oggetto della deroga e di garantire che l’acqua in distribuzione sia della migliore qualità possibile;

**DI DISPORRE** che l’Acquedotto Pugliese s.p.a. trasmetta all’Assessorato alle Politiche della Salute, entro 10 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, una relazione sulla situazione relativa all’attuazione dei piani di risanamento e sullo stato dell’arte al fine della sua presentazione ai Ministeri competenti;

**DI DARE MANDATO** al competente Ufficio del Servizio Programmazione Assistenza Territoriale e Prevenzione di trasmettere il presente provvedimento alle ASL FG e LE, all’AQP spa, al Ministero della Salute, al Ministero dell’Ambiente e della Tutela del territorio e del mare, all’ATO-Puglia e all’ARPA-Puglia;

**DI STABILIRE** che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo;

**DI PUBBLICARE** il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

Il Segretario della Giunta  
Dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta  
Avv. Loredana Capone

## ALLEGATO N.1

	<b>Area Foggia</b>	<b>Popolazione ISTAT 2009</b>
1	APRICENA	13660
2	CAGNANO	7841
3	CARPINO	4480
4	CASALNUOVO M.	1770
5	CASALVECCHIO	2009
6	CASTELNUOVO	1614
7	CERIGNOLA	58608
8	FOGGIA	153239
9	ISCHITELLA	4369
10	LESINA	6347
11	MANFREDONIA	57111
12	MATTINATA	6542
13	MONTE SANT'ANGELO	13257
14	PESCHICI	4401
15	POGGIO IMPERIALE	2828
16	RODI GARGANICO	3691
17	S.GIOVANNI ROTONDO	27037
18	S.MARCO IN LAMIS	14650
19	SANNICANDRO	16238
20	STORNARELLA	5044
21	TORREMAGGIORE	17224
22	VICO GARGANICO	7952
23	VIESTE	13777
	<b>totale 23 Comuni</b>	<b>443689</b>

	<b>Area Lecce</b>	<b>Popolazione ISTAT 2009</b>
1	SQUINZANO	14727
2	TREPUZZI	14586
3	SURBO	14510
4	GUAGNANO	6017
5	CAMPI	10908
6	SALICE SALENTINO	8822
7	NOVOLI	8255
8	VEGLIE	14323
9	CARMIANO	12307
10	LEVERANO	14177
11	COPERTINO	24377
12	ARNESANO	3856
13	MONTERONI	13887
14	GALATONE	15934
15	NARDO'	31170
16	MELENDUGNO	9780
17	LECCE	94775
18	PORTO CESAREO	5490
	<b>Totale 18 Comuni</b>	<b>317901</b>



## ALLEGATO N. 2

**COMUNICAZIONE AI CITTADINI  
DELLE PROVINCE DI FOGGIA E LECCE  
RELATIVA ALLA PRESENZA DI TRIALOMETANI  
NELL'ACQUA POTABILE**

La Regione Puglia informa la cittadinanza che la presenza di trialometani nell'acqua potabile distribuita dall'AQP nelle province di Foggia e Lecce, non costituisce un rischio specifico per la popolazione. I trialometani sono dei sottoprodotti delle attività di clorazione delle acque negli impianti di potabilizzazione. Le attività di continuo monitoraggio, operato dalle AA.SS.LL. competenti, evidenziano come il valore di trialometani riscontrato sia inferiore al valore massimo previsto dalla Direttiva Europea n.98/83/CE relativa alla "Qualità delle acque destinate al consumo umano".

Pertanto, il Ministero della Salute e il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare hanno concesso alla Regione Puglia la deroga al valore dei trialometani nelle province in oggetto, fino al 31 dicembre 2010.

Le acque potabili distribuite sono, comunque, sempre e costantemente monitorate dalle AA.SS.LL. al fine di garantire la qualità dell'acqua e la salute pubblica.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 26 ottobre 2010, n. 2268

**Legge Regionale 24 settembre 2010, n.12 - Art. 3  
Tetti di spesa -Liste di Attesa - Disposizioni  
urgenti.**

Assente l'Assessore Regionale alle Politiche della Salute, prof. Tommaso Fiore, sulla base dell'istruttoria effettuata dal Dirigente del Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria congiuntamente al Dirigente del Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica dell'Area Politiche per la Promozione della Salute delle Persone e delle Pari Opportunità, riferisce quanto segue l'Ass. Fratoianni:

Con Deliberazione 4/8/2009, n.1494 la Giunta regionale ha definito i criteri provvisori per le Aziende Sanitarie Locali per la definizione degli accordi contrattuali ex-art. 8 quinquies del D.Lgs n. 502/92 e s.m.i. come modificato dalla Legge n. 133/2008 per l'anno 2009, di cui all'Allegato 1 al citato provvedimento.

Con Deliberazioni 28/12/2009, n.2671 e n.2672 la Giunta regionale ha confermato anche per l'anno 2010 i criteri stabiliti con DGR n.1494/2009 e, in considerazione della specificità e, per alcune, della numerosità delle prestazioni erogate dalle strutture nella specialistica ambulatoriale, ha proceduto ad approvare modalità e griglie utili per l'applicazione dei criteri previsti dalla DGR n.1494/2009 al fine di riscontrare unitarietà e conformità da parte delle Aziende Sanitarie Locali su tutto il territorio regionale nella definizione degli Accordi Contrattuali con le strutture private accreditate. Con tali provvedimenti la G.R. ha, altresì, confermato per l'anno 2009, il tetto di spesa stabilito per l'anno 2008 dalla l.r. n. 40/2007 e dal DIF 2008 (DGR. n. 95/2008) senza decurtazione del 2% per le prestazioni di specialistica e per le prestazioni di riabilitazione ex art. 26 legge n. 833/79.

Con Deliberazione 15/3/2010, n.728 la Giunta Regionale ha confermato per l'anno 2009 il tetto di spesa stabilito per l'anno 2008 dalla l.r. n. 40/2007 e dal DIF 2008 (DGR. n. 95/2008) senza la decurtazione del 2%, per le prestazioni erogate dalle Case di Cura private accreditate.

Con Deliberazione 25/6/2010, n.1500 la Giunta Regionale ha specificato che il *"tetto di spesa 2008 confermato per l'anno 2009"* per le prestazioni di specialistica di cui alla succitata deliberazione, n.2671/2010 deve intendersi come *"fondo aziendale di branca per l'anno 2008 confermato per l'anno 2009...decurtato del 2%"* e non già come *"tetto di spesa assegnato al singolo erogatore"* ed ha altresì modificato a seguito degli incontri con le Organizzazioni rappresentative di categoria, le modalità e le griglie della succitata deliberazione.

Con le Deliberazioni sopra richiamate la Giunta Regionale ha, quindi, stabilito i tetti annuali regionali per gli anni 2009 e 2010 per le diverse tipologie di prestazioni erogabili da parte delle strutture sanitarie private accreditate, previa stipulazione di Accordi Contrattuali con le ASL provinciali, prevedendo l'applicazione dei criteri di regressione (di cui all'articolo 17, commi 2 e 3, della legge regionale 4 agosto 2004, n. 14 e agli articoli 16, comma 1, lettera c), e 18, comma 2, della legge regionale 9 agosto 2006, n. 26) per la remunerazione delle prestazioni erogate dalle strutture al di fuori dei tetti contrattualmente stabiliti.

Va posto in evidenza che le linee guida regionali:

- 1) hanno espressamente indicato che ciascuna ASL deve procedere alla determinazione del fabbisogno di prestazioni in considerazione delle liste di attesa rilevate nel proprio territorio, con particolare attenzione all'appropriatezza dei ricoveri e all'appropriatezza delle prescrizioni;
- 2) hanno stabilito che per l'assegnazione del tetto di spesa per ciascuna struttura ciascuna ASL deve, tra l'altro, assicurare:
  - a) il conferimento delle agende di prenotazione contenenti le prestazioni contrattualizzate al CUP aziendale mediante integrazione tra i sistemi informativi ovvero con altra modalità individuata d'intesa con gli erogatori, che assicuri trasparenza ed immediata disponibilità alle operazioni di prenotazione ed accesso alle prestazioni nell'ambito del Sistema CUP ASL;
  - b) la trasparenza nelle modalità di prenotazione e di accesso alle prestazioni, oggettivamente rilevate attraverso indagini delle ASL, e, più generalmente, la correttezza dei rapporti con

l'utenza rilevata attraverso la raccolta delle segnalazioni pervenute agli URP aziendali.

Con Deliberazione 4/8/2006, n.1200 come modificata ed integrata dalla Deliberazione 6/2/2007, n.68 è stato approvato il Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006/2008 nell'ambito del quale sono stati, tra l'altro, stabiliti:

- i tempi massimi per l'erogazione delle prestazioni da parte delle Aziende Sanitarie da sostanzarsi mediante i Piani Aziendali per il contenimento dei Tempi di Attesa (PACTA) e negli atti attuativi di governo dei tempi d'attesa al fine di garantire i tempi massimi stabiliti sia per le prestazioni di primo accesso che per quelle inserite in pacchetti con specifico riferimento ai tempi massimi da garantire ai cittadini che necessitano delle prestazioni correlate alle patologie rientranti nell'ambito delle aree individuate dal PNCTA (Oncologica, Cardiovascolare, Materno-infantile, Geriatrica, Visite specialistiche di maggior impatto);
- i criteri per la regolazione degli accessi secondo criteri di priorità, suddivisi in tre classi con tempi differenziati, in relazione alla gravità del problema: classe A entro 10 giorni per tutte le prestazioni (corrispondente al codice B della ricetta), classe B entro 30 giorni per visite e 60 giorni per la diagnostica (corrispondente al codice D della ricetta), classe C entro 180 giorni per tutte le prestazioni (corrispondente al codice P della ricetta);
- gli indirizzi per la individuazione da parte delle Aziende Sanitarie delle strutture presso le quali garantire le prestazioni entro il tempo massimo stabilito e delle modalità attraverso le quali darne informazione a tutti i soggetti interessati;
- gli indirizzi per garantire, presso tutte le strutture erogatrici, l'accesso alle visite e attività diagnostiche prescritte prioritariamente entro 10 giorni, riservando posti nelle agende relative alle prestazioni per le quali è prevista tale modalità d'accesso ovvero facendo anche ricorso all'overbooking;
- i vincoli da sostanziare in specifiche clausole da prevedersi negli Accordi Contrattuali tra ASL e strutture private accreditate per garantire che l'intera offerta di prestazioni sia gestita attraverso il CUP aziendale.

Con Deliberazione 23/3/2010, n.854 la Giunta

Regionale ha recepito il documento denominato "Sistema CUP - Linee Guida nazionali" al fine di fornire alle Aziende Sanitarie gli elementi di indirizzo sui sistemi di prenotazione aziendali per favorire l'applicazione di regole omogenee nell'organizzazione e nell'implementazione del servizio e dei relativi sistemi informativi di supporto ed ha approvato le Linee di indirizzo regionali contenenti gli "Standard di organizzazione e funzionamento dei sistemi e dei servizi di prenotazione ed accesso alle prestazioni sanitarie" al fine di omogeneizzare e potenziare in tutte le Aziende Sanitarie di Puglia l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi e dei sistemi addetti alla prenotazione ed all'accesso alle prestazioni sanitarie da parte dei cittadini.

Va posto in evidenza che tale provvedimento prevede che le Aziende Sanitarie assicurino una idonea organizzazione ed un sistema CUP aziendale al fine di garantire, tra l'altro, la gestione centralizzata delle agende di prenotazione (ivi comprese funzionalità per l'individuazione delle strutture che devono garantire il rispetto dei tempi massimi di attesa per le prestazioni indicate nei Piani di governo dei tempi d'attesa regionale ed aziendale), la gestione delle agende delle strutture private accreditate (in relazione agli accordi contrattuali sottoscritti a livello aziendale), la gestione delle agende dell'attività libero professionale intramoenia (ALPI), la gestione delle prenotazioni prevedendo in particolare la gestione delle urgenze differibili, delle priorità di accesso, dei percorsi diagnostico - terapeutici, il rispetto dei tempi massimi di attesa previsti e del bacino territoriale di riferimento, la gestione dell'overbooking.

L'art. 3 della Legge Regionale 24/9/2010, n. 12 "Piano di rientro 2010-2012. Adempimenti" ha previsto che, in attuazione dell'articolo 8 quinquies, comma 2, lettera e-bis), e del comma 2-quater del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, negli accordi contrattuali stipulati con gli erogatori privati, provvisoriamente e/o istituzionalmente accreditati, deve essere garantito il rispetto del limite di remunerazione delle strutture in base al tetto di spesa e ai volumi di attività predeterminati annualmente e conseguentemente ha introdotto il divieto di erogazione e relativa remunerazione con oneri a carico del Servizio sanitario regionale di prestazioni sanitarie effettuate al di fuori dei tetti di spesa massimi.

Tale intervento normativo è stato espressamente richiesto dal Governo centrale nell'ambito delle prescrizioni formalizzate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, dal Ministero della Salute e dal Ministero per gli Affari Regionali e vincolanti per la sottoscrizione dell'Accordo per l'approvazione del Piano di rientro di riqualificazione e riorganizzazione e di individuazione degli interventi per il perseguimento dell'equilibrio economico ai sensi dell'articolo 1, comma 180 della legge 30 dicembre 2004, n. 311.

Quanto previsto dall'art.3 della L.R. n.12/2010 ha determinato l'impossibilità per le Aziende Sanitarie Locali di riconoscere agli erogatori privati accreditati le prestazioni erogate ai cittadini oltre il tetto di spesa annuale e/o oltre i volumi di attività predeterminati annualmente nell'ambito degli Accordi Contrattuali e, di conseguenza, ha prodotto un immediato peggioramento dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni da parte dei cittadini anche per prestazioni già prenotate, per prestazioni urgenti e per prestazioni previste in classi di priorità.

Risulta, pertanto, urgente ed indifferibile adottare misure straordinarie per assicurare ai cittadini pugliesi l'accesso alle prestazioni sanitarie secondo criteri di priorità, urgenza e necessità, pur nel rispetto delle limitazioni imposte dalla citata L.R. n.12/2010 relativa agli adempimenti correlati al Piano di rientro 2010-2012.

Va, peraltro, evidenziato che con nota AOO\_081/4317/PGS2 del 01/10/2010 il Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria ha fornito indicazioni alle Aziende Sanitarie Locali per la valorizzazione dei campi "Tipo di Accesso", "Garanzia dei Tempi Massimi" e "Classe di Priorità", necessari per il monitoraggio dei tempi di attesa, previsti nel flusso ex art.50 D.L.269/2003, convertito in legge con modificazioni dalla L.n. 326/2003, e dal Decreto Ministeriale del 18/03/2010 del Ministero dell'Economia e delle Finanze;

A tal fine è stata acquisita una proposta tecnica formulata dall'Agenzia Regionale Sanitaria in conformità con quanto indicato in precedenza.

Si sottopone alle valutazioni della Giunta Regionale, l'opportunità:

1) di approvare l'allegato A) contenente "Disposizioni urgenti in materia di garanzia dei tempi

d'attesa per prestazioni critiche per il quarto trimestre 2010";

- 2) di disporre che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico garantiscano l'erogazione delle prestazioni urgenti differibili (codice U della ricetta prescrizione), da erogare nell'ambito dell'attività ambulatoriale istituzionale, entro le 72 ore dalla richiesta così come prescritto dall'art. 1 comma 4 lett. d) della legge 3 agosto 2007 n. 120;
- 3) di stabilire che, data l'urgenza, le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e le strutture private accreditate del Servizio Sanitario Regionale provvedano alla immediata riclassificazione delle agende di prenotazione delle prestazioni da erogare ai cittadini osservando in modo puntuale le disposizioni approvate con il presente provvedimento;
- 4) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali devono garantire che l'offerta di prestazioni erogate dalle strutture private accreditate sia gestita tassativamente ed inderogabilmente attraverso il sistema CUP ASL e di stabilire che tale requisito risulti vincolante, ai sensi della D.G.R. n.1494/2009 e ss.mm.ii., per la sottoscrizione degli Accordi Contrattuali e per la liquidazione delle prestazioni erogate dalle strutture private che, in ogni caso, devono risultare prenotate dal sistema CUP ASL;
- 5) di stabilire che le prescrizioni di prestazioni ambulatoriali di primo accesso devono tassativamente ed esplicitamente indicare il sospetto diagnostico ovvero la condizione per la quale viene richiesta la garanzia di accesso, relativamente alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica appartenenti alle aree già individuate con la Deliberazione di Giunta Regionale n.68/2007;
- 6) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici del SSR provvedano a porre in essere ogni intervento di miglioramento organizzativo, nell'ambito di quanto previsto dalle norme, disposizioni, direttive, linee guida nazionali e regionali, volto ad incrementare immediatamente la disponibilità e l'offerta di prestazioni prenota-

- bili ed erogabili ai cittadini con particolare riferimento alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica appartenenti alle aree già individuate con la Deliberazione di Giunta Regionale n.68/2007;
- 7) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici e le strutture private accreditate del Servizio Sanitario Regionale devono assicurare il potenziamento dei servizi e dei sistemi, anche automatici, di recall delle prestazioni prenotate;
  - 8) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali rispettino le procedure operative ed adeguino i sistemi informativi aziendali (in particolare di gestione dei CUP) per la valorizzazione obbligatoria dei campi previsti nei flussi ex art. 50 D.L.269/2003, convertito in legge con modificazioni dalla L.n. 326/2003, per il monitoraggio dei tempi di attesa come da circolare dell'Area Politiche per la Promozione della Salute, delle Persone e della Pari Opportunità - Servizio PGS prot.AOO\_081/4317/PGS2 del 01/10/2010 e che provvedano a diramare la suddetta circolare alle strutture private accreditate e di verificarne l'applicazione;
  - 9) di stabilire che le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici e privati e gli Enti Ecclesiastici del SSR adeguino le proprie procedure operative ed i sistemi informativi aziendali (in particolare di gestione dei CUP) per la valorizzazione obbligatoria dei campi previsti nei flussi ex art. 50 D.L.269/2003, convertito in legge con modificazioni dalla L.n. 326/2003, secondo le ulteriori disposizioni operative che saranno fornite dal competente Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria;
  - 10) di stabilire che, ai sensi dell'art. 3 comma 15 del D. lgs 124 del 29/04/1998 ed al fine di ridurre i tempi di attesa, per le nuove prenotazioni non disdette almeno 48 ore prima della data fissata dai cittadini mediante i diversi canali di comunicazione verso il sistemi CUP aziendali si dovrà applicare una penale equivalente al ticket previsto per quella prestazione;
  - 11) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e le

strutture private accreditate, i Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta del Servizio Sanitario Regionale forniscano mediante idonee e tempestive forme di comunicazione, anche coinvolgendo le associazioni di rappresentanza e tutela dei cittadini, le organizzazioni sindacali, tutte le informazioni necessarie circa i contenuti del presente provvedimento ed i suoi effetti;

- 12) di stabilire che l'Assessorato alle Politiche della Salute e l'Ares congiuntamente al Servizio Comunicazione Istituzionale, all'Ufficio Stampa della Regione Puglia ed al Call Center Informativo Regionale Sanitario assicurino idonee forme di comunicazione ai cittadini;
- 13) di stabilire che il Coordinamento regionale di cui alla D.G.R. n.854/2010, da insediarsi entro 10 giorni, effettui la verifica ed il monitoraggio dell'attuazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento nonché circa il rispetto delle linee guida e degli standard di cui alla D.G.R. n.854/2010 segnalando le eventuali difformità affinché siano assunte le determinazioni conseguenti.

#### **COPERTURA FINANZIARIA**

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria né di entrata né di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta, ai sensi delle LL.RR. n. 7/97 e n. 7/2004, l'adozione del conseguente atto finale.

#### **LA GIUNTA**

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;

Vista la sottoscrizione posta in calce al presente provvedimento da parte dei Dirigenti dell'Assessorato alle Politiche della Salute;

A voti unanimi, espressi nei modi di legge;

*DELIBERA*

**di approvare la relazione dell'Assessore relatore così come in narrativa indicata, che qui si intende integralmente trascritta e, conseguentemente:**

- 1) di approvare l'allegato A) contenente "Disposizioni urgenti in materia di garanzia dei tempi d'attesa per prestazioni critiche per il quarto trimestre 2010";
- 2) di disporre che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico garantiscano l'erogazione delle prestazioni urgenti differibili (codice U della ricetta prescrizione), da erogare nell'ambito dell'attività ambulatoriale istituzionale, entro le 72 ore dalla richiesta così come prescritto dall'art. 1 comma 4 lett. d) della legge 3 agosto 2007 n. 120;
- 3) di stabilire che, data l'urgenza, le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e le strutture private accreditate del Servizio Sanitario Regionale provvedano alla immediata riclassificazione delle agende di prenotazione delle prestazioni da erogare ai cittadini osservando in modo puntuale le disposizioni approvate con il presente provvedimento;
- 4) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali devono garantire che l'offerta di prestazioni erogate dalle strutture private accreditate sia gestita tassativamente ed inderogabilmente attraverso il sistema CUP ASL e di stabilire che tale requisito risulti vincolante, ai sensi della D.G.R. n.1494/2009 e ss.mm.ii., per la sottoscrizione degli Accordi Contrattuali e per la liquidazione delle prestazioni erogate dalle strutture private che, in ogni caso, devono risultare prenotate dal sistema CUP ASL;
- 5) di stabilire che le prescrizioni di prestazioni ambulatoriali di primo accesso devono tassativamente ed esplicitamente indicare il sospetto diagnostico ovvero la condizione per la quale viene richiesta la garanzia di accesso, relativamente alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica appartenenti

alle aree già individuate con la Deliberazione di Giunta Regionale n.68/2007;

- 6) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici del SSR provvedano a porre in essere ogni intervento di miglioramento organizzativo, nell'ambito di quanto previsto dalle norme, disposizioni, direttive, linee guida nazionali e regionali, volto ad incrementare immediatamente la disponibilità e l'offerta di prestazioni prenotabili ed erogabili ai cittadini con particolare riferimento alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica appartenenti alle aree già individuate con la Deliberazione di Giunta Regionale n.68/2007;
- 7) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici e le strutture private accreditate del Servizio Sanitario Regionale devono assicurare il potenziamento dei servizi e dei sistemi, anche automatici, di recall delle prestazioni prenotate;
- 8) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali rispettino le procedure operative ed adeguino i sistemi informativi aziendali (in particolare di gestione dei CUP) per la valorizzazione obbligatoria dei campi previsti nei flussi ex art. 50 D.L.269/2003, convertito in legge con modificazioni dalla L.n. 326/2003, per il monitoraggio dei tempi di attesa come da circolare dell'Area Politiche per la Promozione della Salute, delle Persone e della Pari Opportunità - Servizio PGS prot.AOO\_081/4317/PGS2 del 01/10/2010 e che provvedano a diramare la suddetta circolare alle strutture private accreditate e di verificarne l'applicazione;
- 9) di stabilire che le Aziende Ospedaliero - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici e privati e gli Enti Ecclesiastici del SSR adeguino le proprie procedure operative ed i sistemi informativi aziendali (in particolare di gestione dei CUP) per la valorizzazione obbligatoria dei campi previsti nei flussi ex art. 50 D.L.269/2003, convertito in

legge con modificazioni dalla L.n. 326/2003, secondo le ulteriori disposizioni operative che saranno fornite dal competente Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria;

- 10) di stabilire che, ai sensi dell'art. 3 comma 15 del D. lgs 124 del 29/04/1998 ed al fine di ridurre i tempi di attesa, per le nuove prenotazioni non disdette almeno 48 ore prima della data fissata dai cittadini mediante i diversi canali di comunicazione verso il sistemi CUP aziendali si dovrà applicare una penale equivalente al ticket previsto per quella prestazione;
- 11) di stabilire che le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere - Universitarie, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico e le strutture private accreditate, i Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta del Servizio Sanitario Regionale forniscano mediante idonee e tempestive forme di comunicazione, anche coinvolgendo le associazioni di rappresentanza e tutela dei cittadini, le organizzazioni sindacali, tutte le informazioni neces-

sarie circa i contenuti del presente provvedimento ed i suoi effetti;

- 12) di stabilire che l'Assessorato alle Politiche della Salute e l'Ares congiuntamente al Servizio Comunicazione Istituzionale, all'Ufficio Stampa della Regione Puglia ed al Call Center Informativo Regionale Sanitario assicurino idonee forme di comunicazione ai cittadini;
- 13) di stabilire che il Coordinamento regionale di cui alla D.G.R. n.854/2010, da insediarsi entro 10 giorni, effettui la verifica ed il monitoraggio dell'attuazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento nonché circa il rispetto delle linee guida e degli standard di cui alla D.G.R. n.854/2010 segnalando le eventuali difformità affinché siano assunte le determinazioni conseguenti;
- 14) di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nel B.U.R. della Regione Puglia.

Il Segretario della Giunta  
dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta  
Avv. Loredana Capone

**Allegato A)****Disposizioni urgenti in materia di garanzia dei tempi d'attesa per prestazioni critiche per il quarto trimestre 2010.**

Al fine di assicurare ai cittadini l'accesso in via prioritaria, ed eventualmente esclusiva, alle prestazioni relative alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica appartenenti alle aree già individuate con la Deliberazione di Giunta Regionale n.68/2007, le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere – Universitarie, gli I.R.C.C.S. e le strutture private accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Puglia, per le rispettive competenze e per quanto di pertinenza, devono procedere come segue.

- 1) riclassificare immediatamente, per le branche su cui impattano le prestazioni di cui alla tabella seguente, tutte le agende di prenotazione delle prestazioni da erogare ai cittadini per assicurare che l'erogazione delle prestazioni avvenga tassativamente entro i tempi fissati rinviando le prestazioni non prioritarie a partire dall'1/1/2011:
  - a. per le agende di prestazioni "miste" (prestazioni in tabella e non) di specialisti impattati dalle prestazioni previste nella tabella occorre sospendere la prenotabilità sino al 31.12.2010 delle prestazioni non prioritarie e riservare tutta la potenzialità erogativa alle prestazioni prioritarie di cui alla tabella;
  - b. per le agende di prestazioni "non in tabella" di specialisti impattati dalle prestazioni previste nella tabella occorre sospendere la prenotabilità sino al 31.12.2010 di queste agende e re-indirizzare tutta la potenzialità erogativa (in termini di risorse temporali ed umane) sulle agende di prestazioni prioritarie di cui alla tabella;
  - c. per le agende di specialisti impattati da tutte le discipline previste in tabella e con agenda già satura fino al 31.12.2010 si deve prevedere l'overbooking;
- 2) assicurare che i cittadini forniscano sempre i dati prelevati dalla Tessera Sanitaria all'atto della prenotazione e/o della eventuale disdetta;
- 3) assicurare che, da parte delle strutture private accreditate, l'erogazione delle prestazioni debba avvenire nell'ambito della compatibilità economica e dei budget ancora disponibili per l'anno 2010 per le attività ambulatoriali e di ricovero per acuti in regime di accreditamento e di accordo contrattuale, relative, in via prioritaria ed eventualmente esclusiva, alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica, di cui alla sotto riportata tabella;
- 4) garantire che tutta l'offerta di prestazioni erogate sia gestita unicamente attraverso il sistema CUP aziendale e che, per le ASL, tale sistema debba gestire tassativamente ed inderogabilmente l'offerta delle strutture private accreditate, di cui ai rispettivi Accordi Contrattuali; in assenza, le ASL non possono dar luogo alle liquidazioni delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie private accreditate;
- 5) dare indicazioni ai soggetti interessati affinché le prescrizioni di prestazioni ambulatoriali indichino tassativamente ed esplicitamente il sospetto diagnostico ovvero la condizione per la quale viene richiesta la garanzia del diritto prioritario, relativamente alle patologie oncologiche, cardiovascolari, materno infantile e geriatrica, di cui alla sotto riportata tabella; a tal fine, i prescrittori segnalano la prestazione inserendo il codice "G" nel campo 16 della ricetta prescrizione come indicato dalla DGR n.68/2007; le richieste che non contengono l'indicazione della lettera "U" o del codice "G" saranno considerate non prioritarie;



- 6) assicurare la gestione delle disdette di prenotazione che devono essere comunicate dai cittadini almeno 48 ore prima della data fissata ed essere immediatamente rese disponibili per altre persone; in caso di annullamento entro i termini, deve essere comunicato al cittadino il numero di disdetta che deve essere conservato dai cittadini per almeno 6 mesi, a garanzia del cittadino rispetto ad eventuali ingiustificate rivalse;
- 7) garantire forme facilitate ed accessibili dai cittadini (sportello, call center, e-mail, servizi web, sms, ecc...) per effettuare le disdette di prenotazione;
- 8) potenziare i servizi ed i sistemi anche automatici di recall delle prestazioni prenotate;
- 9) nei casi di mancata disdetta entro le 48 ore, richiedere ai cittadini, anche in possesso di esenzione, il pagamento di una penale equivalente al ticket previsto per quella prestazione;
- 10) rispettare le procedure operative ed adeguare i sistemi informativi aziendali (in particolare di gestione dei CUP) per la valorizzazione obbligatoria dei campi previsti dal MEF per il monitoraggio dei tempi di attesa come da circolare del Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria prot.AOO\_081/4317/PGS2 del 01/10/2010 diramata alle Aziende Sanitarie Locali, e per il tramite di quest'ultime alle strutture private accreditate, e secondo le ulteriori disposizioni operative che saranno fornite dal competente Servizio Programmazione e Gestione Sanitaria alle Aziende Ospedaliere – Universitarie, agli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici e privati ed agli Enti Ecclesiastici del SSR.

Si confermano le disposizioni previste dall'art. 1 comma 4 lett. d) della legge 3 agosto 2007 n. 120 relativamente alla garanzia dell'erogazione delle prestazioni urgenti differibili (codice U della ricetta prescrizione) da erogare, entro le 72 ore dalla richiesta, nell'ambito dell'attività ambulatoriale istituzionale delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliere – Universitarie e degli I.R.C.C.S..

**Sezione 1**
**Elenco delle prestazioni di primo accesso  
di cui all'elenco del punto 3 dell'Intesa del 28.03.2006 (già incluse nella DGR 1200/2006)**
**A. Area Oncologica**

Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore	Tempo massimo
1	Visita oncologica		89.7	15 giorni
<b>Radiologia</b>				
3	Mammografia (no screening)	87.37	87.37.1 - 87.37.2	60 giorni
<b>TC con o senza contrasto</b>				
4	Torace	87.41	87.41 - 87.41.1	60 giorni
5	Addome superiore	88.01	88.01.2 - 88.01.1	
6	Addome inferiore	88.01	88.01.4 - 88.01.3	
7	Addome completo	88.01	88.01.6 - 88.01.5	
<b>Risonanza Magnetica</b>				
8	Cervello e tronco encefalico	88.91	88.91.1 - 88.91.2	60 giorni
9	Pelvi, prostata e vescica	88.95	88.95.4 - 88.95.5	
<b>Ecografia</b>				
10	Addome	88.74 - 88.75 - 88.76	88.74.1 - 88.75.1 - 88.76.1	60 giorni
11	Mammella	88.73	88.73.2	
<b>Esami Specialistici</b>				
12	Colonscopia (no screening)	45.23	45.23	60 giorni
13	Sigmoidoscopia con endoscopio flessibile	45.24	45.24	
14	Esofagogastroduodeno-scopia	45.13	45.13 - 45.16	

**B. Area Cardiovascolare**

Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore	Tempo massimo
25	Visita cardiologica	89.7	89.7	30 giorni
26	Visita chirurgia vascolare	89.7	89.7	30 giorni
<b>Ecografia</b>				
27	Cardiaca (Ecocolordoppler cardiaca)	88.72	88.72.3	60 giorni
28	Ecocolordoppler dei tronchi sovra aortici	88.73	88.73.5	60 giorni
29	Ecocolordoppler dei vasi periferici	88.77	88.77.2	60 giorni
<b>Esami Specialistici</b>				
30	Elettrocardiogramma	89.52	89.52	60 giorni
31	Elettrocardiogramma holter	89.50	89.50	60 giorni

**C. Area Materno Infantile**

<b>Numero</b> (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	<b>Prestazione</b>	<b>Codice ICD9-CM</b>	<b>Codice Nomenclatore</b>	<b>Tempo massimo</b>
39	Visita ginecologica	V72.3	89.26	30 giorni

**D. Area Geriatrica**

<b>Numero</b> (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	<b>Prestazione</b>	<b>Codice ICD9-CM</b>	<b>Codice Nomenclatore</b>	<b>Tempo massimo</b>
41	Visita neurologica	89.7	89.13	30 giorni
<b>TC con o senza contrasto</b>				
42	Capo	87.03	87.03 – 87.03.1	60 giorni
43	Rachide e speco vertebrale	88.38	88.38.2 – 88.38.1	
44	Bacino	88.38	88.38.5	
<b>Esami Specialistici</b>				
45	Audiometria	95.41	95.41.1	60 giorni
46	Spirometria	89.37	89.37.1 – 89.37.2	
47	Fondo Oculare	95.1	95.09.1	

Tutte le prestazioni incluse in questo elenco possono essere prescritte con classe di priorità d'accesso entro 10 giorni dalla prenotazione, da indicare nel modulo di richiesta/prescrizione siglando la casella B, quando, a giudizio del medico, si tratti di prestazioni la cui tempestiva esecuzione condiziona, in un arco di tempo ristretto, la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione, la disabilità.

## Sezione 2

**Elenco delle prestazioni, generalmente di secondo accesso,  
di cui all'elenco del punto 3 dell'Intesa del 28.03.2006,  
da erogare in pacchetti di prestazioni correlate a specifici percorsi diagnostico-terapeutici**

## A. Area Oncologica

<b>PRESTAZIONI AMBULATORIALI</b>			
Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore
2	Visita radioterapica pretrattamento		89.03
<b>Esami Specialistici</b>			
15	Broncoscopia	33.23	33.22
16	Colposcopia	70.21	70.21
17	Cistoscopia	57.32	57.32
18	Biopsia Transperineale o Transrettale della prostata (Agobiopsia Ecoguidata)		60.11.1
<b>Radioterapia</b>			
19	Sessione di radioterapia	V58.0	92.24.1 – 92.24.2 92.24.3 – 92.24.4 92.25.1 – 92.25.2

<b>PRESTAZIONI IN RICOVERO ORDINARIO</b>			
Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore
20	Interventi chirurgici tumore Mammella	Categoria 85.4	Categoria 174
21	Interventi chirurgici tumore Prostata	60.5	185
22	Interventi chirurgici per tumori Colon retto	45.7 - 45.8 48.5 - 48.6	Categorie 153 – 154
23	Interventi ginecologici (per tumori dell'utero)	Da 68.3 a 68.9	Categoria 182

<b>PRESTAZIONI IN DAY HOSPITAL / DAY SURGERY</b>			
Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore
24	Chemioterapia	99.25	V58.1

Il percorso diagnostico-terapeutico per patologia oncologica, comprendente pacchetti di prestazioni tra quelle dell'elenco, deve realizzarsi entro 60 giorni dalla formulazione da parte dello specialista di un "consistente" sospetto diagnostico, conseguente ad un riscontro di probabile lesione neoplastica, a seguito d'indagini di diagnostica per immagini o di endoscopia per i tumori solidi o di specifica indagine per i tumori dell'apparato emopoietico.

In relazione allo specifico protocollo diagnostico, ogni pacchetto può comprendere ulteriori indagini (in particolare l'esame citologico e/o istologico con relativo referto), seppur non comprese

nell'elenco di cui al punto 3 dell'Intesa del 28.03.2006, e le prestazioni richieste per l'eventuale stadiazione della malattia.

Ovviamente, nel caso in cui, nel corso delle indagini previste nel pacchetto, non sia riscontrata la conferma diagnostica di tumore (in particolare dopo accertamento citologico e/o istologico), s'interrompe il percorso per le successive indagini previste dal protocollo.

S'intende che, entro quel tempo massimo, debba essere garantito l'avvio al trattamento indicato dallo specialista per il caso in esame (chirurgico, chemioterapico, radioterapico).

Nel caso siano previsti step progressivi di terapia, il successivo trattamento deve essere garantito entro i 30 giorni dal precedente, salvo diversa ed esplicita indicazione dello specialista, formulata in relazione a criteri e priorità definite da specifiche Linee guida disciplinari.

### B. Area Cardiovascolare

PRESTAZIONI AMBULATORIALI			
Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore
<b>Riabilitazione</b>			
34	Cardiologica	93.36	93.36

PRESTAZIONI IN RICOVERO ORDINARIO			
Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore
35	By pass aortocoronarico	36.10	
36	Angioplastica Coronarica (PTCA)	Categoria 36.0	
37	Endoarteriectomia carotidea	38.12	

PRESTAZIONI IN DAY HOSPITAL / DAY SURGERY			
Numero (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	Prestazione	Codice ICD9-CM	Codice Nomenclatore
38	Coronarografia	88.55 - 88.56 - 88.57	

Le prestazioni di secondo accesso dell'area cardiovascolare sono prescritte dallo specialista. L'esecuzione dell'ECG deve, di norma, essere effettuata contestualmente alla visita. Nel percorso diagnostico possono rientrare anche le indagini inserite nell'elenco delle prestazioni di primo accesso (Ecocolordoppler cardiaco, Ecocolordoppler vascolari, ECG sec. Holter).

La riabilitazione cardiologia è disposta dallo specialista e garantita entro 30 giorni dall'indicazione.

Le prestazioni di ricovero, rientranti in specifici protocolli diagnostico-terapeutici, sono disposte, secondo i casi, dallo specialista e garantite, qualora programmabili, complessivamente entro 90 giorni dall'inizio del percorso diagnostico. Per inizio del percorso deve intendersi la data di esecuzione della prima prestazione tra quelle previste nel protocollo.

**C. Area Materno Infantile**

<b>PRESTAZIONI AMBULATORIALI</b>			
<b>Numero</b> (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	<b>Prestazione</b>	<b>Codice ICD9-CM</b>	<b>Codice Nomenclatore</b>
40	Ecografia Ostetrica - Ginecologica	88.78 - 88.79	88.78 - 88.78.2

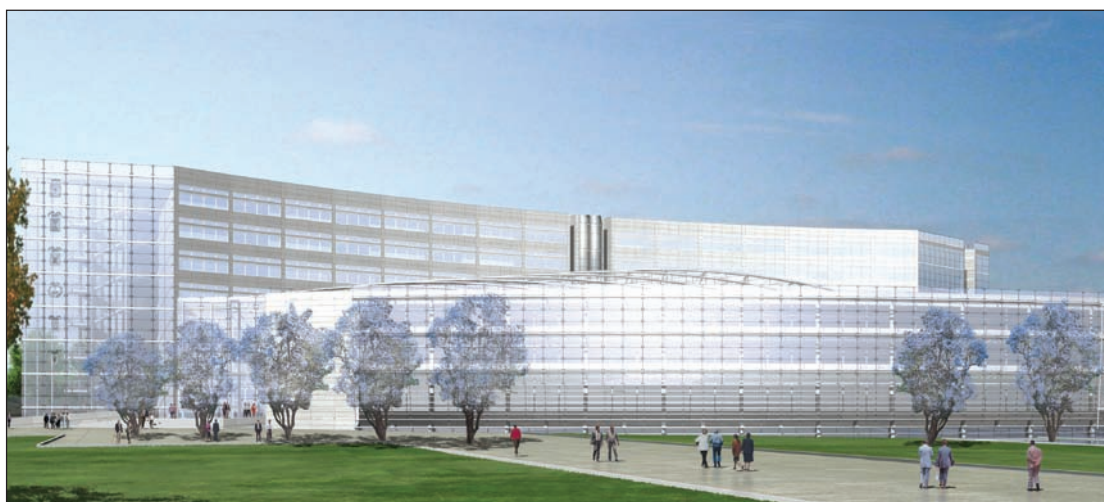
Le ecografie ostetriche devono essere programmate e prenotate secondo le scadenze previste dal protocollo d'assistenza della gravidanza, anche facendo ricorso all'overbooking.

**D. Area Geriatrica**

<b>PRESTAZIONI IN RICOVERO ORDINARIO</b>			
<b>Numero</b> (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	<b>Prestazione</b>	<b>Codice ICD9-CM</b>	<b>Codice Nomenclatore</b>
48	Intervento protesi d'anca	81.51 - 81.52 - 81.53	

<b>PRESTAZIONI IN DAY HOSPITAL / DAY SURGERY</b>			
<b>Numero</b> (come indicato al punto 3 dell'Intesa)	<b>Prestazione</b>	<b>Codice ICD9-CM</b>	<b>Codice Nomenclatore</b>
49	Cataratta	13.0	

Tali prestazioni sono disposte dallo specialista e garantite entro 90 giorni dall'indicazione all'intervento da parte dello specialista. Per indicazione all'intervento s'intende l'inserimento nella lista d'attesa per il ricovero (vedi le "Linee guida per la tenuta dell'Agenda di prenotazione dei ricoveri", già emanate con la DGR n.1200/2006).



*Progetto nuova sede Consiglio Regionale*



**BOLLETTINO**  **UFFICIALE**  
**DELLA REGIONE PUGLIA**

*Direzione e Redazione:* Lungomare Nazario Sauro, 33 - 70121 Bari

Tel. 0805406316 - 6317 - 6372 / fax 0805406379

*Abbonamenti:* 0805406376

*Sito internet:* <http://www.regione.puglia.it>

*e-mail:* [burp@regione.puglia.it](mailto:burp@regione.puglia.it)

*Direttore Responsabile*     **Dott. Antonio Dell'Era**