



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

SardegnaIT

[CRESSAN]

Progetto **CRESSAN**

intervento **SERVIZIO NUMERO REGIONALE DELLA SALUTE**

procedura **Art. 55 e 124 del D.Lgs. 163/06: Procedura aperta
sottosoglia comunitaria per l'affidamento
dell'appalto relativo al servizio "Numero
Regionale della Salute"**

documento **CAPITOLATO TECNICO**

Data documento: **01 Dicembre 2009**

File: NRS_CapitolatoTecnico_v2.2

Versione: v.2.1

Stazione **Sardegna IT S.r.l.**

appaltante: sede legale : via Posada snc- 09122 Cagliari
sede amministrativa e operativa: Via San Simone n. 60 - 09122



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

CRESSAN

Centro REGIONALE dei Servizi informatici e telematici per il sistema SANitario

Procedura aperta sottosoglia comunitaria per l'affidamento dell'appalto relativo al servizio "Numero Regionale della Salute"

CAPITOLATO TECNICO

Acronimi e definizioni

Acronimo	Descrizione
ANAGS	Anagrafe Sanitaria Assistibili
AS	Azienda Sanitaria
ASL	Azienda Sanitaria Locale
CC	Contact Center
CLI	Calling Line Identifier
CSR	Centro servizi regionali
CRESSAN	Centro Regionale dei Servizi informatici e telematici per il sistema SANitario
CRM	Customer Relationship Management
CUP	Centro Unico di Prenotazione
NRS	Numero Regionale della Salute
RAS	Regione Autonoma della Sardegna
RTR	Rete Telematica Regionale
SISaR	Sistema informativo della sanità regionale
SLA	Service Level Agreement
SSN	Servizio Sanitario Nazionale
SOA	Service Oriented Architecture



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

Sommario

1.	Premesse	4
2.	Contesto di riferimento.....	4
2.1.	Il Progetto SIsaR	4
2.2.	il sistema informativo sanitario “Gestore risorse – CUP”	6
2.2.1.	Caratteristiche e funzionalità del sistema informativo sanitario “Gestore risorse-CUP”	6
2.3.	Il codice di Pubblica Utilità 1533.....	7
3.	Esigenze, specifiche e dimensionamento della fornitura.....	10
3.1.	Architettura di riferimento	10
3.2.	Politiche di instradamento e Contact Center	11
3.3.	Traffico del sistema CUP.....	14
3.4.	Oggetto della fornitura.....	15
3.4.1.	Specifiche del servizio NRS	16
3.5.	Livelli di servizio	17
3.6.	Assistenza Tecnica e Manutenzione	18
3.7.	Modalità di esecuzione della prestazione.....	18
3.8.	Verifiche di funzionalità	18
4.	Documenti di riferimento.....	19



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

1. Premesse

Il presente documento descrive le funzionalità e le specifiche del servizio di Numero Regionale della Salute (NRS) attivato a febbraio 2009 dalla Regione della Sardegna per consentire la prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie in tutte strutture afferenti alle Aziende Sanitarie (AS) operanti sul territorio regionale, al fine di consentire il proseguimento della sperimentazione di tale servizio.

Attualmente, il servizio di NRS è associato al codice di pubblica utilità gratuito 1533 concesso alla Regione Autonoma della Sardegna dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali limitatamente al territorio regionale.

Le chiamate indirizzate alla numerazione 1533, originate all'interno del territorio regionale della Sardegna, sono gestite dalla rete intelligente e terminate sulla infrastruttura di Contact Center CUP previsto nell'ambito del progetto di realizzazione del Sistema Informativo Sanitario Regionale (c.d. progetto SISaR).

Il mantenimento del servizio basato su numerazione unica costituisce un elemento fondamentale nel contesto delle azioni di innovazione e riorganizzazione del sistema sanitario regionale attualmente in corso, soprattutto in relazione al notevole e positivo impatto sulla qualità del servizio offerto ai cittadini, oltre che, alla maggiore economicità del servizio per le AS registrato nella prima fase della sperimentazione.

Inoltre, il connubio tra la possibilità di offrire al cittadino un servizio di accesso telefonico gratuito, dall'intero territorio regionale, e numero facilmente memorizzabile, corrisponde a un chiaro quanto notevole interesse pubblico che l'Amministrazione intende perseguire.

2. Contesto di riferimento

Il servizio di NRS si colloca nell'insieme delle azioni progettuali che la Regione Autonoma della Sardegna ha avviato al fine di realizzare il *"Piano per l'informatizzazione del sistema sanitario regionale"* mirato al superamento delle disomogeneità tecnologiche, organizzative e applicative tra gli attori del Sistema Sanitario Regionale e di cui se ne illustreranno di seguito, brevemente, gli elementi fondamentali.

2.1. Il Progetto SISaR

Il progetto SISaR rappresenta uno dei più importanti e complessi progetti in materia di sanità elettronica il cui fine ultimo è la realizzazione di un **Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale** ("SISaR") che superi la mancanza di correlazione tra processi e sistemi informatici di governo (*informazionali*), e tra processi e sistemi di servizio/erogazione (*operazionali*) in un contesto di necessaria accelerazione dell'informatizzazione estesa dei processi sanitari.

Il Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale va considerato come *un unico sistema di sistemi* composto da servizi, in parte centralizzati ed in parte distribuiti, rivolti ai diversi attori ed organizzazioni coinvolte. L'architettura del sistema prevede infatti la presenza sia di servizi centrali gestiti direttamente dal *Centro Servizi Regionale – CRESSAN*, sia servizi collocati presso le aziende sul territorio (prevalentemente a carattere clinico).

Il livello di complessità e di integrazione richiesto implica necessariamente la realizzazione di un'architettura che tiene conto dei principi della *Service Oriented Architecture* (SOA) e conduce a prediligere soluzioni non proprietarie basate su standard aperti.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

La successiva Figura 1 rappresenta, in modo semplificato, il sistema obiettivo che si sta implementando.

La logica prevede che i sistemi clinici che saranno integrati con il Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione Autonoma della Sardegna, siano parte di un'architettura coerente con i sistemi di amministrazione e governo.

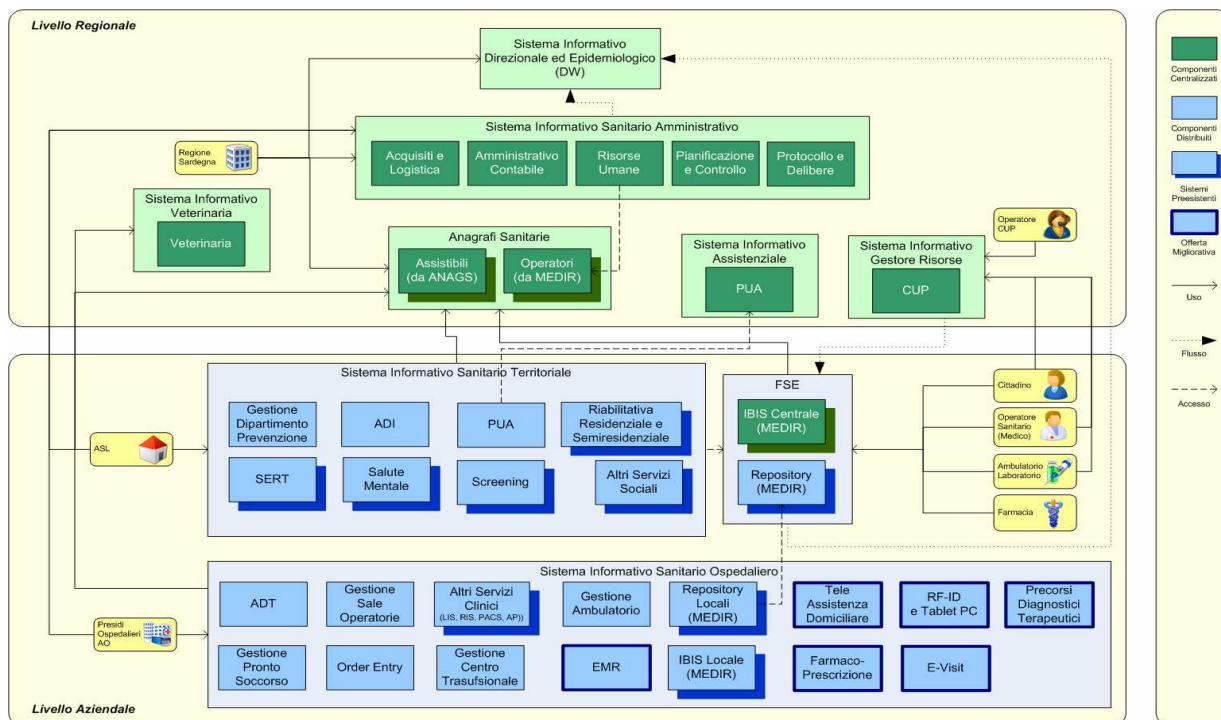


Figura 1 Schema sistema informativo sanitario regionale

La logica prevede che i sistemi clinici, che saranno integrati con il Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione Autonoma della Sardegna, siano parte di un'architettura coerente con i sistemi di amministrazione e governo.

La portata del progetto SISaR è dimostrata da numero di soggetti coinvolti, infatti oltre ad essere un sistema di servizi orientato al cittadino, interessa, quali utilizzatori del sistema: gli operatori sanitari, le Aziende Sanitarie operanti sul territorio regionale e l'Amministrazione Regionale.

Per quanto attiene, invece, alle componenti fondamentali del nuovo sistema informativo sanitario che, a partire dal febbraio 2008, si stanno man mano avviando, di seguito se ne riporta l'elenco:

1. il sistema informativo sanitario direzionale
2. il sistema informativo epidemiologico
3. il sistema informativo sanitario amministrativo (contabilità, personale, acquisti, pianificazione e controllo)
4. il sistema informativo sanitario ospedaliero
5. il sistema informativo sanitario attività assistenziali e di prevenzione
6. il sistema informativo gestore risorse – CUP
7. Il sistema infrastrutturale (apparati HW e SW di base)



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

2.2. il sistema informativo sanitario “Gestore risorse – CUP”

In questo paragrafo vengono approfonditi i vari aspetti che riguardano la realizzazione del sistema informativo sanitario “Gestore risorse-CUP”, che rappresenta la componente del SISaR legata al servizio di NRS e quindi al servizio Numero di Pubblica Utilità 1533 oggetto della presente gara.

Attualmente la funzione di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali (in alcune aziende anche la libera professione intra-moenia) e la funzione di pagamento ticket allo sportello vengono gestite dal sistema unico regionale, per tutte le Aziende (Sanitarie – Ospedaliere – Miste (Ospedaliere-Universitarie)) dell'intera Regione Sardegna.

2.2.1. Caratteristiche e funzionalità del sistema informativo sanitario “Gestore risorse-CUP”

L'Amministrazione regionale, partendo da alcune esperienze significative maturate sia a livello aziendale (in particolare l'organizzazione del servizio CUP presso le ASL di Cagliari e Sassari), sia a livello regionale (il riferimento è rappresentato dal Piano regionale di contenimento dei tempi dei tempi e delle liste di attesa per il triennio 2006-2008 - Delibera GR n. 28/15 del 27/06/2006), ha inteso realizzare un unico sistema informativo regionale “Gestore risorse-CUP” (aziendale ed interaziendale) che integri e coordini l'offerta di prestazioni ambulatoriali messe a disposizione da ciascuna Azienda, offrendo l'opportunità di inserimento anche della attività libero-professionale intramoenia e del privato accreditato e di eventuali altre strutture sanitarie operanti nel sistema regionale.

La preconditione per la messa in funzione di un sistema informativo CUP regionale è stata la sua capacità d'integrarsi con i sottosistemi informativi di anagrafe dell'utenza (anagrafe regionale degli assistiti oggetto del progetto ANAGS) ai fini della identificazione univoca dell'assistito in funzione sia delle attività di gestione della mobilità sanitaria, sia dei controlli di tipo amministrativo, statistico ed epidemiologico, sia di un corretto controllo di gestione del sistema degli accessi.

Il nuovo sistema informativo CUP regionale si configura quindi come un sistema che è idoneo ad integrare, al più alto livello, gli aspetti organizzativi con quelli tecnologici, al fine di:

- consentire la massima trasparenza e circolarità della prenotazione di prestazioni sanitarie e di ricoveri programmati (possibilità di accedere da qualsiasi punto di prenotazione all'intera gamma di prestazioni offerte dalle strutture sanitarie del territorio regionale, ad es. secondo criteri di prossimità delle strutture erogatrici rispetto all'utenza);
- favorire la libertà di scelta dell'utente, consentendo la più conveniente combinazione tra luogo (o medico), data e orario di erogazione della prestazione;
- favorire il massimo decentramento dei luoghi di primo contatto con il servizio sanitario, ampliando e unificando la rete di punti di accesso fino a giungere nelle farmacie e presso gli studi dei medici di famiglia.
- ridurre il numero delle prenotazioni non disdette ancorché non seguite dalla prestazione tramite una gestione evoluta del CRM (Customer Relationship Management);
- L'utilizzo del sistema informativo CUP per la prenotazione delle seguenti tipologie di attività:
 - o prestazioni erogate in regime di SSN;
 - o prestazioni erogate in attività libero-professionale intramoenia normale e allargata;
 - o prestazioni svolte per utenti paganti in proprio presso le strutture pubbliche nel normale orario di servizio;
 - o prestazioni erogate a particolari categorie di utenti sulla base di convenzioni specifiche con imprese e/o con assicurazioni o istituti di mutualità integrativa;
 - o prestazioni erogate nell'ambito delle strutture private accreditate;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

- o ricoveri ospedalieri programmati, day hospital, day surgery, day service, Ticket Pronto soccorso, integrando il sistema informativo "Gestore risorse-CUP" con la componente ADT del sistema informativo ospedaliero.
- L'attivazione della prenotazione nelle farmacie e presso gli studi dei Medici MMG/PLS, facendo riferimento alle funzionalità già previste dal progetto MEDIR.
- L'impiego delle piattaforme tecnologiche esistenti presso le Aziende (MAN Aziendali) integrate nella Rete Telematica Regionale (RTR) per garantire una adeguata connettività dei vari punti della rete per raggiungere il servizio telematico, di gestione delle prenotazioni e di pagamento ticket agli sportelli, erogato centralmente dai sistemi di elaborazione dati del CRESSAN,
- L'adozione di un unico sistema di gestione delle comunicazioni telefoniche tra il cittadino e gli operatori che provvedono alla gestione delle prenotazioni per via telefonica, la cui gestione operativa è posta in carico al CRESSAN.

Durante il secondo semestre del 2008 si è conclusa con successo la fase di avvio del nuovo sistema CUP Regionale, fornito all'interno del progetto SISaR, in ogni Azienda Sanitaria. La Regione Sardegna dal 31 Dicembre 2008 risulta essere tra le prime regioni d'Italia ad avere un CUP completamente integrato sia dal punto di vista logico, sia dal punto di vista fisico grazie ad unica architettura centralizzata.

2.3. Il codice di Pubblica Utilità 1533

In virtù di quanto previsto dal progetto SISaR, il RTI aggiudicatario della Gara, avrebbe dovuto procedere alla realizzazione di un numero telefonico unico regionale, secondo le modalità previste nel Disciplinare di appalto, che non prevedevano però l'opzione di realizzare il Numero Regionale della Salute ("NRS"), mediante l'attivazione di un numero di pubblica utilità totalmente gratuito per i cittadini e, pertanto, interamente a carico dell'Amministrazione.

La sperimentazione del numero 1533, avviata sul territorio della Regione Sardegna a febbraio del 2009, si configura, quindi, come un servizio complementare rispetto a quanto previsto originariamente nell'appalto SISaR, in quanto necessario ai fini della realizzazione del Numero Regionale della Salute (da ora "NRS") alla luce dell'intervenuto protocollo d'intesa tra il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e la Regione Autonoma della Sardegna firmato per la RAS dal Direttore Generale della Sanità in data 22.01.2009, che sancisce le modalità di attuazione della sperimentazione del numero 1533 per il servizio di prenotazione sanitaria.

Di seguito viene riportato brevemente l'iter che ha portato alla concessione del numero di pubblica utilità 1533:

- *La Regione Autonoma della Sardegna ha manifestato al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali la necessità di disporre di un numero breve da assegnare al servizio di prenotazione telefonica.*
- *Il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali a seguito delle esigenze manifestate inizialmente dalla Regione Autonoma della Sardegna, ha richiesto all'Autorità Garante delle Comunicazioni (AGCOM) l'assegnazione di una numerazione telefonica breve da utilizzare sul territorio nazionale per l'istituzione di un sistema di prenotazione dei servizi sanitari (CUP) integrato, utilizzabile in via sperimentale a partire dal 1 gennaio 2009 limitatamente al territorio della predetta Regione. (Comunicazione Ministero della Salute del 04/11/2008 (Prot. 6215)).*
- *L'AGCOM ha comunicato l'approvazione di un provvedimento che assegna al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali il numero breve di pubblica utilità 1533 per l'accesso ai servizi di prenotazione sanitaria (Delibera AGCOM 79/08/CIR del 26/11/2008).*



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

Successivamente a questa assegnazione la Regione Sardegna ha provveduto ad una ottimizzazione e riorganizzazione dei servizi di prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale svolto attraverso il canale telefonico e stipulando un contratto con la società Telecom Italia S.p.A., già facente parte del RTI aggiudicataria del Progetto SIsaR, ha permesso l'avvio della sperimentazione del servizio NSR sul numero di Pubblica Utilità 1533.

Di seguito vengono riportati i dati estratti dal Centralino SIsaR nei primi otto (8) mesi di sperimentazione del servizio.

Regione Sardegna								
	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
Entrate	73677	92060	80117	83011	83638	88892	68937	130881
Abbandonate in Coda	12657	8877	5607	6878	5569	3911	3325	15937
Chiamate al giorno	4865	4888	4545	4705	4601	4510	3736	7238
Distribuite	61032	83183	74512	76133	78069	78618	60020	97512
Abbandonate sul Ringing	1513	2447	3025	3490	3909	4930	3818	5311
Risposte	59518	80736	71485	72643	74160	73687	56201	92199
Dissuase	23630	15487	10797	11107	12985	10325	9521	35587

Tabella 1 Centralino SIsaR - Chiamate mensili

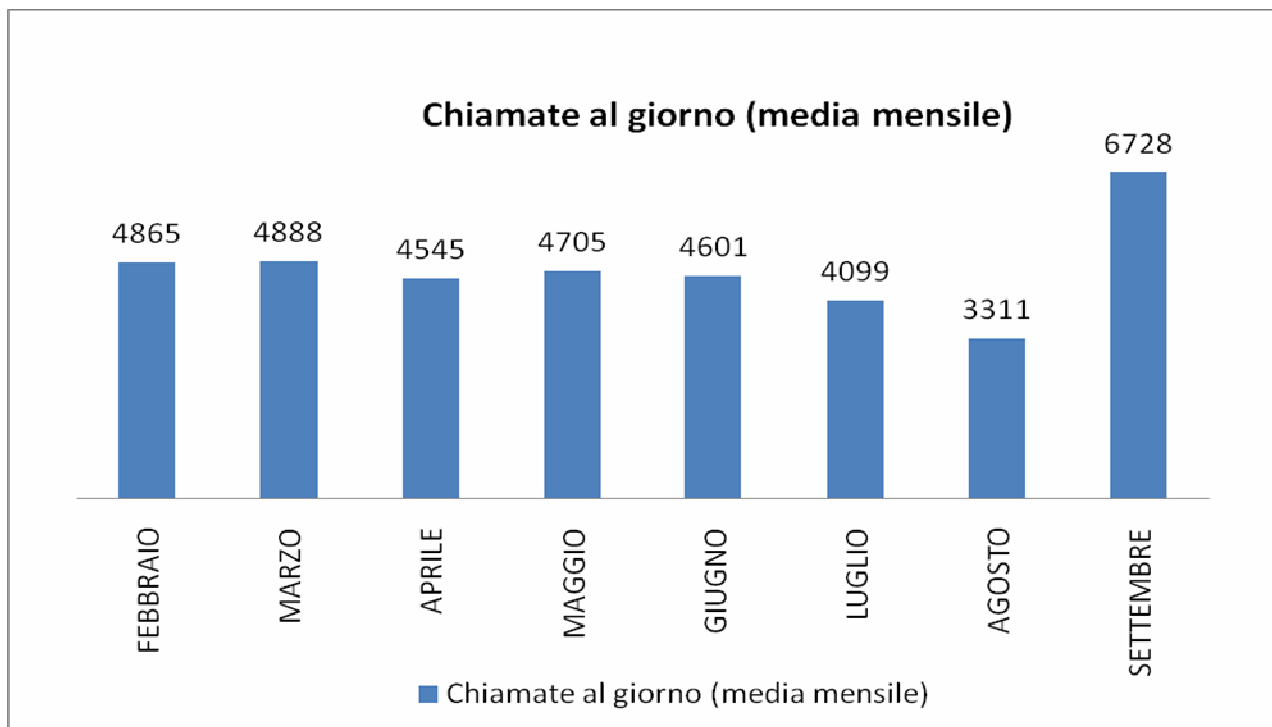


Figura 2 Centralino SIsaR - Chiamate giornaliere entrate e dissuase - media mensile



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

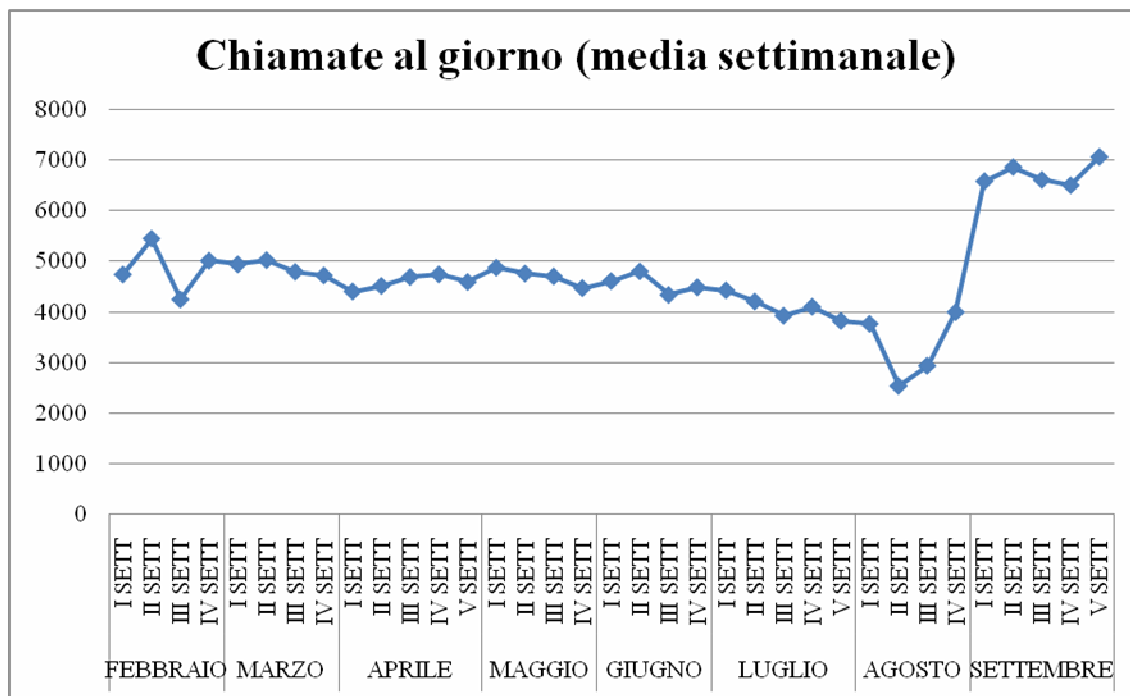


Figura 3 Centralino SISaR - Chiamate giornaliere entrate e dissuase - media settimanale

Con il termine “*entrate*” si intende il numero totale di chiamate entrate nel centralino le quali hanno superato il primo controllo relativo al calcolo del tempo di attesa, ossia quelle che vengono messe in coda nella lista d’attesa. Il termine “*distribuite*” identifica le chiamate che escono dalla coda e risultano a disposizione del primo operatore disponibile. Le “*Risposte*” sono le chiamate effettivamente prese in gestione dall’operatore. Infine il termine “*dissuase*” individua tutte quelle chiamate con il tempo di attesa superiore alla soglia stabilita, questo è il caso in cui gli utenti vengono invitati a richiamare in un secondo momento.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

3. Esigenze, specifiche e dimensionamento della fornitura

Il presente capitolo descrive le esigenze, le specifiche e il dimensionamento della fornitura oggetto della gara, con riferimento a quanto già in essere.

3.1. Architettura di riferimento

Attualmente il Numero Regionale della Salute, 1533, è gestito attraverso una infrastruttura centralizzata ubicata presso il Centro Servizi Regionale della RAS, comprendente un centralino telefonico VOIP di ultima generazione fornito dal progetto SISA, e altre postazioni VOIP del centralino che sono state installate, attraverso la Rete Telematica Regionale, in 5 Contact Center (CC) Interaziendali.

E' stato configurato un Routing Number (RgN) associato al servizio 1533 per le chiamate provenienti dalla Sardegna corrisponde al numero telefonico 070/276428, il quale rappresenta il fulcro degli Accessi Primari ISDN Multilinea attestati alla predetta infrastruttura di Call Center CUP.

Attualmente il 1533 risulta accessibile alle sole chiamate provenienti da rete fissa, afferenti esclusivamente ai Distretti telefonici della Sardegna. Le chiamate originate da rete fissa ma provenienti da aree non abilitate o originate da rete mobile vengono sbarrate con l'inoltro di un messaggio di cortesia gratuito nei confronti del cittadino chiamante.

Per non creare disagi agli utenti in questa fase della sperimentazione e consentire l'accesso al servizio di prenotazione telefonica presso il centralino SISA anche ai terminali radiomobili, esclusi, attualmente, dal servizio di 1533, sono stati mantenuti attivi tutti i numeri aziendali esistenti.

Il Centralino è stato opportunamente configurato in modo da instradare le chiamate verso i CC Interaziendali, secondo una logica di riconoscimento territoriale per quanto riguarda le chiamate provenienti dai numeri di rete fissa (sia sul numero 1533 che sul numero 070276424), e secondo una logica di instradamento specifica per quanto riguarda le chiamate provenienti da radiomobili e mascherati (provenienti sia dal 1533 che dai numeri aziendali rimasti attivi).

La situazione dei servizi di prenotazione telefonica delle singole Aziende Sanitarie, prima dell'attivazione del nuovo centralino, risultava estremamente disomogenea in termini di risorse (personale e strumentazione) e di infrastrutture. La Regione Sardegna, grazie alle potenzialità del nuovo centralino SISA e al fine di rendere più efficiente la sperimentazione del NRS -1533, ha messo in atto un processo di ottimizzazione e riorganizzazione dei servizi di prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale svolto attraverso il canale telefonico. Tale processo, tutt'ora in corso, ha come obiettivo una aggregazione dei Contact Center aziendali attraverso lo sviluppo di tre centri integrati interaziendali al fine di migliorare il servizio di prenotazione telefonica. I tre centri individuati sono:

Polo Interaziendale Area SUD Sardegna:

- o **ASL 8 Cagliari, AOU Cagliari, ASL 6 Sanluri, AO Brotzu, ASL 7 Carbonia:** risultano aggregate territorialmente.

Polo Interaziendale Area CENTRO Sardegna:

- o **ASL 3 Nuoro - ASL 4 Lanusei:** risultano aggregate territorialmente.
- o **ASL 3 Nuoro - ASL 4 Lanusei con la ASL 5 Oristano:** risultano aggregate logicamente grazie alle politiche di instradamento definite sul centralino SISA.

Polo Interaziendale Area NORD Sardegna:

- o **ASL 1 Sassari - AOU Sassari:** risultano aggregate territorialmente.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

- o **ASL 1 Sassari - AOU Sassari** con la **ASL 2 Olbia**: risultano aggregate logicamente grazie alle politiche di instradamento definite sul centralino SISaR.

Il processo di aggregazione e ottimizzazione dei Contact Center fase viene guidato dall'analisi dei dati forniti dal Centralino SISaR. Le modifiche che vengono apportate sulle politiche di instradamento sono inoltre strettamente dipendenti dalla distribuzione delle risorse nei vari Contact Center. La situazione delle risorse aggiornata al mese di Ottobre 2009 e riportata nella tabella che segue:

Polo Interaziendale	Postazioni	Numero Operatori	
		mattina	sera
Aggregazione Territoriale Polo SUD Sardegna	41	40	20
Aggregazione Territoriale Polo CENTRO Sardegna	14	13 (14)	8
Aggregazione Territoriale Polo Nord Sardegna	16	15	5 (6)
TOTALE	71	68 (69)	33(34)

Tabella 2 Numero Operatori Impiegati per Polo Aziendale

Inoltre con l'inizio della sperimentazione del NRS 1533 si è provveduto ad uniformare le fasce orarie di apertura del centralino telefonico di tutte le aziende, passando ad operare nella fascia 08.00 – 18.00, dal lunedì al venerdì.

3.2. Politiche di instradamento e Contact Center

Il principio di instradamento del traffico associato al NRS si basa sui seguenti criteri:

- tutte le chiamate di prenotazione effettuate dai cittadini vengono gestite con efficacia ed efficienza grazie all'utilizzo di una numerazione di Rete Intelligente su rete pubblica. Le funzionalità di routing del Contact Center attivate, permettono l'applicazione di apposite politiche evolute di gestione del traffico telefonico così come concordato con l'Amministrazione;
- le chiamate di prenotazione effettuate dai cittadini di un'area geografica vengono gestite dalla struttura aziendale che appartiene a quell'area politica attivata per le chiamate da fissi. Tutto ciò è stato realizzato mediante le funzionalità di routing del traffico insite nella piattaforma di Contact Center. In particolare viene effettuato l'instradamento della chiamata al CUP territorialmente competente sulla base dell'identità della linea chiamante (CLI – Calling Line Identifier). Qualora tale informazione non sia disponibile (es. per traffico originato da numeri riservati) o non consenta l'associazione all'area in maniera automatica (traffico da utenza radiomobile o traffico extraregionale) le chiamate sono gestite come riportato nel paragrafo che segue, sempre secondo le politiche indicate dall'amministrazione;
- le chiamate di prenotazione effettuate dai cittadini che per qualche motivo tecnico o organizzativo non possono essere gestite da una struttura aziendale, vengono inoltrate verso una delle strutture dei Poli Interaziendali attivati, verso cui il sistema effettuerà un routing automatico. Tale funzionalità viene garantita mediante le opzioni di instradamento corrente corrente, definite dall'Amministrazione Regionale, basate su criteri di: priorità, disponibilità delle risorse, stato della coda, tempo di attesa stimato, etc.;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

- in particolari situazioni (sia nell'arco dell'anno, che nell'arco del giorno lavorativo) in cui uno o più strutture aziendali non possono garantire il servizio di risposta, è possibile che questa attività possa essere assegnata e svolta dalle altre strutture. Ciò è attualmente garantito in maniera automatica, mediante le politiche di routing descritte al punto precedente, è inoltre possibile impostare nel centralino ulteriore preventiva programmazione di politiche di routing ad hoc.

Relativamente alle linee telefoniche da/verso la rete pubblica, il Contact Center è equipaggiato con sette Accessi Primari ISDN distribuiti nei tre fasci attualmente configurati come segue:

1. Fascio provvisorio 070/474747 - costituito dal prolungamento dei due primari ISDN precedentemente attestati al PABX Siemens del CUP della ASL di Cagliari;
2. Fascio provvisorio 070/276424 - costituito da due primari ISDN utilizzati per il traffico entrante diretto sulla numerazione urbana pubblicizzata dalle ASL di Sassari e Nuoro;
3. Fascio definitivo 070/276428 - costituito da tre primari ISDN utilizzati per il traffico entrante del servizio 1533.

Sui primi due fasci sono forniti messaggi di cortesia che si differenziano rispetto a quelli del 3° fascio per il fatto di non specificare che la chiamata è gratuita..

L'architettura comprende un sito di Disaster Recovery, equipaggiato con 2 Accessi Primari ISDN complessivamente configurati con N°50 canali entranti e N°10 canali uscenti.

Le chiamate dalla rete fissa che si presenteranno con origine CLI corrispondente ai distretti telefonici della Sardegna verranno instradate secondo il piano indicato nella successiva tabella:

	P.O. CUP 1° Scelta	P.O. CUP 2° Scelta	Numerazioni di Origine delle Chiamate	Descrizione
Area Sud	Cagliari c/o ASL8		070x	Tutto il traffico dei Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Cagliari (comprendente le aziende ASL8, ASL6, AO Brotzu, AOU Cagliari)
			0782550÷0782554, 0782562, 078258, 078259, 078280, 078281, 0782820÷0782828, 078284	Traffico dei seguenti Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Lanusei: Escolca, Esterzili, Genoni, Gergei, Isili, Nuragus, Nurallao, Nurri, Orroli, Sadali, Serri, Seulo, Villanovatulo
			0781x	Tutto il traffico dei Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Iglesias



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

	P.O. CUP 1° Scelta	P.O. CUP 2° Scelta	Numerazioni di Origine delle Chiamate	Descrizione
Area Centro	Oristano c/o ASL5	Nuoro c/o ASL3	0783x	Tutto il traffico dei Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Oristano
			07853, 07855	Traffico dei seguenti Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Macomer: Abbasanta, Aidomaggiore, Boroneddu, Bosa, Cuglieri, Flussio, Ghilarza, Modolo, Montresta, Norbello, Paulilatino, Sagama, Scano di Montiferro, Sedilo, Sennariolo, Soddi, Suni, Tadasuni, Tinnura, Tresnuraghes, Magomadas
	Nuoro c/o ASL3	Oristano c/o ASL5	07820÷07824, 078250÷078254, 0782555÷0782559, 0782560, 0782561, 0782563÷0782569, 078257, 07826, 07827, 0782829, 078283, 078285÷078289, 07829	Traffico dei seguenti Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Lanusei: Arzana, Barisardo, Baunei, Cardedu, Elini, Gairo, Girasole, Ilbono, Jerzu, Laconi, Lanusei, Loceri, Lotzorai, Osini, Perdasdefogu, Seui, Talana, Tertenia, Tortolì, Triei, Ulassai, Urzulei, Ussassai, Villagrande Strisaili
			0784x	Tutto il traffico dei Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Nuoro
			07850÷07852, 07854, 07856÷07859	Traffico dei seguenti Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Macomer: Birori, Bolotana, Borore, Bortigali, Dualchi, Lei, Macomer, Noragugume, Silanus, Sindia
Area Nord	Olbia c/o ASL2	Sassari c/o ASL1	0789x	Tutto il traffico dei Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Olbia
			0796, 079703÷079705, 079714÷079716, 07972, 07973	Traffico dei seguenti Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Sassari: Aggius, Aglientu, Alà dei Sardi, Badesi, Berchidda, Bortigadas, Buddusò, Calangianus, Luogosanto, Luras, Oschiri, Sant'Antonio di Gallura, Tempio Pausania, Trinità d'Agultu e Vignola
	Sassari c/o ASL1	Olbia c/o ASL2	0790÷0795, 079700÷079702, 079706÷079709, 079710÷079713, 079717÷079719, 07974÷07979, 0798, 0799	Tutto il traffico dei Comuni ricadenti nel distretto telefonico di Sassari ad eccezione di quelli di competenza della ASL2 indicati alla riga precedente

Tabella 3 Numerazioni di Origine delle Chiamate

Le chiamate ammesse al numero di pubblica utilità 1533, a valle dell'analisi su Rete Intelligente, sono instradate sul numero tradotto **070/276428** corrispondente al Contact Center CUP del SISaR.

Attualmente le chiamate provenienti da aree non abilitate di rete fissa o apparati mobile sono sbarrate con l'inoltro al cittadino chiamante di un messaggio di cortesia gratuito di tipo standard: *"informazione gratuita, siamo spiacenti la chiamata proviene da un area non abilitata"*.

Resta aperta per il cittadino la possibilità di accesso diretto al numero urbano 070/276424 relativo al Contact Center CUP SISaR. Trattandosi di accesso diretto a numero urbano la chiamata è a titolo oneroso per il cittadino chiamante e sarà tariffata secondo lo specifico profilo tariffario della linea telefonica (sia fissa che mobile) dalla quale la stessa chiamata sarà originata.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

Ciò, seppure a titolo oneroso, consente comunque l'accesso al servizio di prenotazione anche ai cittadini che incidentalmente si trovano al di fuori del territorio regionale della Sardegna o che effettuino la chiamata dalla rete mobile.

Di seguito viene brevemente riportata la situazione del reinstradamento delle chiamate relative ai numeri CUP delle singole ASL:

- ASL di Sassari: Numero Verde (NV) reinstradato sul numero definitivo 070/276428;
- ASL di Olbia: Numero urbano, attraverso il proprio PABX, viene reinstradato sul CUP SISaR mediante la rigenerazione del numero 070276424;
- ASL di Nuoro: NV reinstradato sul numero definitivo 070/276428.
- ASL di Lanusei: Numero Verde (NV) reinstradato sul numero definitivo 070/276428, Numero urbano, attraverso il proprio PABX, viene reinstradato sul CUP SISaR mediante la rigenerazione del numero 070276424;
- ASL di Oristano: Numero Verde (NV) reinstradato sul numero definitivo 070/276428, Numero urbano, attraverso il proprio PABX, viene reinstradato sul CUP SISaR mediante la rigenerazione del numero 070276424;
- ASL di Cagliari: i fasci della numerazione 070/474747 erano stati prolungati sul Call Center CUP SISaR;

3.3. Traffico del sistema CUP

Nel presente paragrafo vengono riportati i dati forniti dal centralino SISaR relativi alle chiamate ricevute per le prenotazioni sanitarie dalle AS della Regione Sardegna durante i mesi di sperimentazione del NRS 1533 a partire da Febbraio fino a Ottobre del 2009. I dati riportati consentono di fornire una valutazione sullo stato attuale del Servizio offerto.

La tabella successiva riportano i volumi di traffico telefonico, espresse in termini di numero di chiamate e minuti annui, registrate dai sistemi dedicati al servizio CUP.

AZIENDA	Stima Numero Chiamate Annue per Azienda	Durata Media Chiamate (secondi)	Stima Minuti Annui Urbani	Stima Minuti Annui Interurbani
ASL 1 Sassari, AOU Sassari	224.715	147		33.033.105
ASL 2 Olbia	51.923	200		10.384.500
ASL 3 Nuoro e ASL 4 Lanusei	240.611	200		48.122.100
ASL 5 Oristano	94.074	274		25.776.276
ASL 7 Carbonia	35.880	211		7.570.680
ASL 8 Cagliari, AO Brotzu, AOU Cagliari, ASL 6 Sanluri	483.084	207	99.998.388	
TOTALE	1.130.286		99.998.388	124.886.661

Tabella 4 – Traffico complessivo chiamate centralino CUP SISaR



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

I dati riportati sono riferiti al totale delle chiamate pervenute attraverso i tre numeri attivi, descritti nel paragrafo 3.2, al centralino del CUP SISAR.

Attualmente, il traffico complessivo in ingresso al centralino vede un traffico della telefonia mobile attestarsi intorno al 15-20% del totale delle chiamate.

Per quanto riguarda il traffico sul NRS 1533, proveniente esclusivamente da rete fissa, la percentuale sul totale delle chiamate in ingresso al centralino risulta vicina al 40%. Sebbene si sia evidenziato un trend crescente durante il periodo di sperimentazione, occorre considerare che la fase sperimentale è stata caratterizzata da fattori limitanti, tra cui è opportuno evidenziare i seguenti:

- a. il mantenimento dei numeri aziendali;
- b. l'assenza di una campagna di promozione e comunicazione del NRS 1533.

Conclusa la fase di avvio della sperimentazione e consolidato il servizio tramite la presente gara, al fine di favorire la crescita del NRS in futuro, l'Amministrazione intraprenderà azione di promozione capillare e mirata su tutto il territorio regionale e si procederà alla graduale eliminazione dei numeri aziendali, divenuti superflui, il cui traffico si riverserà pertanto sulla numerazione unica.

3.4. Oggetto della fornitura

Con il presente bando di gara l'Amministrazione Regionale intende proseguire il percorso di sperimentazione dell'erogazione del servizio NRS, ritenendolo strettamente necessario al perfezionamento e all'efficacia dell'appalto SISaR, e soprattutto di notevole e positivo impatto sulla qualità del servizio offerto ai cittadini.

La rapida operatività della numerazione unica costituisce un obiettivo prioritario e fondamentale nel contesto delle azioni di innovazione e riorganizzazione del sistema sanitario regionale attualmente in corso e la possibilità di erogare in tempi brevi al cittadino il servizio di accesso telefonico gratuito, dall'intero territorio regionale, al servizio di prenotazione sanitaria mediante un numero facilmente memorizzabile, corrisponde a un chiaro quanto notevole interesse pubblico.

Il NRS è attualmente associato al numero di pubblica utilità 1533 concesso in via sperimentale dal *Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali* alla Regione Autonoma della Sardegna per l'anno 2009. Nel caso non vi fosse una proroga del termine di tale sperimentazione, l'aggiudicatario garantirà all'Amministrazione regionale la possibilità di associare il servizio ad un altro numero intelligente da essa scelto, con medesime caratteristiche, senza oneri aggiuntivi.

Il servizio oggetto della procedura di gara deve sempre necessariamente garantire l'accesso dalla rete fissa, mentre l'apertura del servizio al traffico radiomobile sarà opzionale e facoltativo a discrezione dell'Amministrazione Regionale, previo congruo e concordato preavviso, e, in ogni caso, limitatamente alle chiamate originate nel territorio della Regione Sardegna alle condizioni economiche che l'offerente ha dichiarato di voler applicare nel corso della presente procedura, mediante diritto d'opzione che l'aggiudicatario dei servizi da rete fissa concederà alla RAS, a titolo gratuito.

Il servizio NRS dovrà essere garantito in ogni caso per le chiamate da rete fissa per tutta la durata del contratto. Il servizio sarà associato al codice di pubblica utilità 1533, almeno fino alla conclusione del periodo concordato con il *Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali* per la sperimentazione (qualora fosse concessa una proroga della data di conclusione, attualmente prevista per il 31.12.2009). In caso di mancata proroga della concessione del codice 1533, la numerazione associata al NRS sarà variata, anche in corso di esecuzione del contratto, secondo le scelte dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi.

L'Amministrazione potrà, inoltre, esercitare in qualunque momento il diritto di opzione per l'attivazione del servizio di NRS (1533 o altro numero intelligente) alla rete radiomobile, limitatamente ai terminali localizzati sul territorio nazionale, secondo le tariffe a consumo indicate nell'offerta dell'aggiudicataria.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, secondo quanto indicato nell'articolo 25 del disciplinare di gara.

L'Aggiudicataria si predisporrà per garantire la continuità del servizio di accoglienza di tutte le chiamate provenienti da utenti di tutti gli operatori di rete fissa; a tal scopo si farà carico di effettuare le comunicazioni necessarie affinché tutti gli altri operatori di rete fissa siano messi a conoscenza dell'apertura del servizio. La transizione del servizio dal precedente gestore all'Aggiudicataria dovrà essere concordata e coordinata tra le parti in modo da risultare totalmente trasparente per gli utenti e per gli operatori CUP e non dare origine ad alcun disservizio percepibile né causare malfunzionamenti o problemi di accessibilità ai servizi di prenotazione.

Sarà cura dell'Amministrazione Regionale comunicare tempestivamente le modifiche da attuare sul servizio, inerenti la data di estensione del servizio alla rete radiomobile ed eventualmente la modifica del numero intelligente da fornire in luogo del numero unico di pubblica utilità 1533, nel caso di mancata proroga del periodo di sperimentazione da parte del *Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali*.

3.4.1. Specifiche del servizio NRS

Il servizio oggetto di questa procedura di gara è associato a un numero telefonico appartenente alla categoria dei cosiddetti Numeri Intelligenti.

Attualmente il codice utilizzato per l'implementazione del servizio Numero Regionale della Salute è il Numero di pubblica utilità 1533, corredato da alcune prestazioni evolute associate comunemente ai numeri di Rete Intelligente quali:

- a) Parzializzazione delle aree chiamanti. Tale prestazione consente di gestire i distretti di rete fissa da abilitare/disabilitare al Servizio; le chiamate provenienti da altre aree geografiche vengono bloccate con un messaggio standard, nel caso specifico non sono abilitate le chiamate originate fuori dal territorio regionale.
- b) Instradamento su base centrale urbana di origine. Tale prestazione consente di instradare le chiamate in funzione della centrale urbana di origine della chiamata (cioè sulla base dell'Originating Point Code) e permetterà di effettuare la discriminazione sulle chiamate di rete mobile originate nel territorio della Sardegna.
- c) Annunci terminali personalizzabili. Tale prestazione consente all'Amministrazione di instradare le chiamate anziché su postazioni con operatore, verso messaggi personalizzati.
- d) Instradamento per emergenza. Tale prestazione consente all'Amministrazione, tramite richiesta telefonica, di deviare le chiamate dirette alla sede principale verso un sito di Disaster Recovery qualora per calamità naturali e/o guasti la prima non fosse più in grado di assicurare il Servizio. Affinché tale prestazione possa essere applicata l'Amministrazione dovrà preventivamente indicare il sito alternativo.
- e) Accesso telefonico a presidio centralizzato. Tale prestazione consente l'attivazione degli instradamenti per emergenza indicati al punto precedente. Il Servizio è aperto tutti i giorni 24 ore su 24. Le commutazioni previste nel piano di instradamento predefinito, da effettuarsi su richiesta della Stazione appaltante, saranno effettuate entro 15 minuti. Opportuni protocolli di comunicazione assicurano la necessaria sicurezza per la fruizione della prestazione (corretta identificazione del chiamante e relative autorizzazioni).

Tali prestazioni evolute **devono essere garantite** nell'ambito della fornitura del servizio con la presente gara d'appalto.

La figura seguente schematizza lo scenario complessivo previsto per il trattamento delle chiamate verso il NRS.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

Indicatore	Valore previsto
Tempo massimo di ripristino (calcolato sulla base dell'intero periodo di erogazione del servizio)	< 2 ore solari dalla segnalazione per l'80% dei casi <= 12 ore solari nel 100% dei casi

Rendicontazione periodica dei livelli di servizio. Il rispetto dei parametri riferiti ai livelli di servizio richiesti al precedente requisito dovrà essere documentato dal fornitore e rendicontato alla RAS con periodicità trimestrale con consegna di adeguata reportistica, analisi delle cause di guasto specifiche e ricorsive, proposta eventuale di soluzioni di miglioramento o risolutive a criticità riscontrate nel corso del periodo. Con la suddetta periodicità trimestrale dovrà essere fornito un report riepilogativo e di sintesi contenente almeno le seguenti informazioni:

- SLA consuntivati relativamente ai parametri:
 - o *Tempo massimo di ripristino (calcolato sulla base dell'intero periodo di erogazione del servizio);*
- Sintesi delle attività svolte nel periodo;
- Dettaglio degli interventi effettuati:
 - o *Data e ora dell'intervento;*
 - o *Descrizione del tipo di guasto e/o disfunzione rilevato;*
 - o *Livello di gravità;*
 - o *Descrizione tecnica della soluzione apportata;*
 - o *Tempo di ripristino del guasto e/o disfunzione;*
- Indicazione di eventuali azioni proattive che permettono di evitare il ripetersi dello stesso problema.

3.6. Assistenza Tecnica e Manutenzione

L'assistenza tecnica e la manutenzione sul servizio di NRS dovranno essere erogate tramite una struttura di Help Desk, raggiungibile tramite un **Numero Verde** la quale effettuerà le attività di accettazione dei guasti tutti i giorni 24 ore su 24.

3.7. Modalità di esecuzione della prestazione.

I servizi inerenti la prestazione oggetto del presente documento, descritto al paragrafo precedente, saranno gestiti dagli impianti di Rete Intelligente, prevedendo ogni necessaria configurazione e attivazione di prestazioni di instradamento/raccolta del traffico ai fini della gestione del servizio, limitatamente al territorio della Regione Autonoma della Sardegna. Tali prestazioni evolute **devono essere garantite** nell'ambito della fornitura del servizio con la presente gara d'appalto e non devono quindi comportare oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione Regionale.

3.8. Verifiche di funzionalità

L'Aggiudicataria dovrà eseguire le prestazioni oggetto della fornitura nel rispetto delle specifiche riportate nel presente documento e la corretta esecuzione sarà oggetto di attività di verifica e/o controllo.

In ogni caso si dovrà sottoporre la prestazione eseguita a verifica, almeno per la componente di rete di propria competenza, mediante prove di funzionalità atti ad accertare la corretta raggiungibilità delle terminazioni e la corretta applicazione degli annunci di cortesia previsti. L'esito di tali test dovrà essere effettuato tramite schede di semplice lettura riportanti tipologia della prova ed esito.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO IGIENE E SANITÀ E
DELL'ASSISTENZA SOCIALE

SardegnaIT

4. Documenti di riferimento

Documenti di riferimento

- ☐ Progetto "Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale" (SiSaR):
<http://www.regione.sardegna.it/j/v/55?s=1&v=9&c=389&c1=1249&id=3402>