

REGIONE BASILICATA

PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INTEGRATO “SERB” ECM DELLA REGIONE BASILICATA

(ART. 125 DEL D.LGS. N. 163/06)

ALLEGATO N. 1

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

PREMESSA

La Regione Basilicata al fine migliorare ed uniformare la qualità dei servizi socio-sanitari– assistenziali erogati dalle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate, attive sul territorio regionale, a vantaggio di tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della sanità regionale, intende realizzare un sistema di gestione informatica dell'ECM regionale SERB (Sistema ECM Regione Basilicata).

1 – OBIETTIVO GENERALE

Il SERB dovrà regolamentare e rendere disponibili, tramite apposito sistema informatico WEB multicanale:

- ★ la rilevazione periodica del fabbisogno formativo del personale sanitario pubblico e privato accreditato, rispetto agli obiettivi nazionali e regionali ovvero anche delle aziende sanitarie;
- ★ l'iscrizione da parte dei soggetti pubblici e privati interessati all' Albo regionale ECM (formatori, fornitori, referenti, operatori socio sanitari);
- ★ la gestione delle modalità e delle procedure del processo d'acquisizione dell'Accreditamento quali Provider ECM e per l'accREDITamento delle proprie attività formative ECM secondo i punteggi e criteri stabili dal regolamento applicativo dell'accordo Stato Regioni del 5 novembre 2009 192/CSR;
- ★ le modalità per l' accreditamento delle attività formative ECM da parte della regione;
- ★ la contribuzione da parte delle Case Farmaceutiche, ovvero si, interfacerà con l'AIFA per la concessione del parere favorevole da parte della Regione;
- ★ la disponibilità in tempo reale di tutta l'offerta formativa regionale in una banca dati di facile consultazione tramite un portale web ad accesso personalizzato su profilo utente (aziende sanitaria, operatore, provider ecc.) attivando anche la cooperazione applicativa;
- ★ lo snellimento della procedura di accreditamento attraverso l'eliminazione degli aspetti ripetitivi e sistematizzazione delle nuove regole per il referaggio (istituzione del CITSER e definizione di regole specifiche e trasparenti per l' accreditamento tanto delle attività formative quanto dei Provider) e relativa gestione di tutta la logica di esercizio, del business del singolo procedimento, gestione dei contatti e gestione della relativa documentazione;
- ★ la riduzione dei tempi di assegnazione dell'accREDITamento ai Provider e alle attività formative ed il loro continuo monitoraggio attraverso un sistema costante di verifiche sia dei dati relativi ai Provider che relativi agli operatori;
- ★ la maggior attenzione alla valutazione di efficacia delle attività formative attraverso procedure di tracciamento informatico e di valutazione statistica del soddisfacimento dei partecipanti e dell'esito dei test;
- ★ la gestione informatizzata di processi d'acquisizione dei crediti anche attraverso altre modalità formative (formazione a distanza, sul campo, ecc.);
- ★ realizzazione eventuale di un sistema di gestione delle credenziali, profili e politiche di accesso utente tramite dispositivi Web OTP ovvero CNS ovvero CIE ovvero SMS su numero personale certificato dal possessore;
- ★ garantire il rispetto degli standard tecnologici regionali in tema di cooperazione applicativa, architetture di sistema software, sistemi di gestione delle credenziali e dei profili utente;

- ★ utilizzare moderne tecnologie compatibili con gli standard web 2.0 ed interattive;
- ★ garantire ed ottenere la certificazione di accessibilità ed usabilità secondo quanto previsto dalla Legge n.4 del 2004

2 -CONTESTO

Si richiede la predisposizione di un **progetto esecutivo** della durata massima di 24 mesi per l'implementazione, l'esercizio e qualsiasi altra attività inerente la piena fruibilità e la gestione operativa dei relativi servizi dei sottosistemi indicati successivamente.

Il **Portale Regionale SERB SERVIZI ECM REGIONE BASILICATA** ha un ruolo centrale perché è la porta d'accesso sia alle informazioni contenute nell'area pubblica, con possibilità di avere un quadro completo dell'offerta formativa regionale selezionabile ed extra-regionale, attraverso differenti chiavi di ricerca, sia attraverso l'autenticazione e profilazione permetterà a ciascun iscritto di accedere alle proprie funzionalità specifiche. Ad es. l'operatore avrà accesso alla propria pagina personale dei crediti, il Provider potrà candidare per l'accreditamento le sue proposte di attività formative, o accreditarle e promuovere via via funzionalità sempre più specifiche per ciascun profilo censito nel sistema.

L'attivazione del portale SERB dovrà quindi provvedere a:

- a) censimento e messa in rete WEB dei seguenti soggetti:
 1. tutti gli operatori della sanità pubblica e privata che lavorano nel territorio di competenza della Regione Basilicata.
 2. le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere, gli Istituti di Ricerca e Cura (per es. il CROB)
 3. le strutture sanitarie private accreditate (CEA)
 4. i soggetti pubblici e privati che hanno personale sanitario.
- b) Eventuali eventi disponibile su altri sistemi ECM extra regionali
- c) Apertura di una home page ECM, di consultazione privata, per ogni operatore della sanità lucana (myHOMESERB).
- d) Attivazione di una home page ECM, di consultazione privata, per ogni struttura sanitaria privata accreditata con il Sistema Sanitario Regionale (mySERB).
- e) Attivazione per conto della Regione di un sistema per la riscossione elettronica dei canoni previsti.

L'Albo Regionale ECM: una banca dati anagrafica sempre aggiornata, utile per il censimento ed il monitoraggio, attraverso l'iscrizione, di tutti i soggetti pubblici e privati interessati al sistema (formatori, fornitori, referenti, valutatori operatori sanitari).

Quest'attività conterà di :

1. Istituzione dell'Albo Formatori ECM dei soggetti che intendono svolgere il ruolo di Docente e/o Responsabile Scientifico.
2. Istituzione dell'Albo Referenti ECM dei soggetti pubblici e privati per l'abilitazione all'utilizzo delle funzionalità avanzate.
3. Istituzione dell'Albo Fornitori ECM "Provider" dei soggetti pubblici e privati che erogano forniture e/o servizi per la realizzazione delle attività formative.

Il Sistema di controllo e Monitoraggio il sistema direzionale per la gestione del fabbisogno formativo e la gestione del registro personale ECM

Quest'attività conterà di:

1. Determinazione del debito formativo delle Aree di Assistenza Pubblica per singola Azienda Sanitaria, delle strutture sanitarie private accreditate, delle singole Unità Operative, degli operatori della sanità che lavorano nel Servizio Sanitario Regionale

2. Realizzazione del registro personale ECM di ogni operatore della sanità regionale, contenente tutti i crediti formativi già acquisiti e quelli in fase di accreditamento “myHOMESERB”.
3. Realizzazione del sistema di gestione contatti e relazioni con gli operatori sanitari, provider, formatori ed eventuali altri attori del SERB regionale “SERBcrm”.

Il Sistema Gestione Accredimento ed Economica questo modulo raccoglie in sé tutte le procedure per la gestione a livello regionale delle procedure di accreditamento tanto dei Provider quanto dei singoli eventi formativi. La **Direzione Strategica Regionale**, utilizzando il sistema procede alla valutazione degli eventi ECM garantendo l'erogazione di formazione di qualità. Il sistema deve implementare le seguenti funzionalità:

- # gestione delle procedure di accreditamento dei Provider, degli eventi formativi e delle relative procedure economiche relative;
- # gestione del punteggio da assegnare a ciascun evento e/o ciascun provider attraverso parametri di valutazione a gestione automatizzata;
- # gestione economica automatizzata delle quote dovute dai provider e per gli eventi.
- # gestione della formalizzazione dei criteri e delle procedure sia per la valutazione sia l'accREDITamento degli eventi
- # gestione delle relazioni con gli operatori sanitari circa gli eventi in fase di realizzazione tenendo conto della profilazione e dei bisogni espressi dagli stessi operatori
- # gestione dei criteri per la contribuzione economica e la sponsorship degli eventi in maniera trasparente ed oggettiva attraverso un complesso di procedure, criteri e metodologie dettate dalla Regione.
- # Gestione di tutta la documentazione elettronica relativa a tutte le attività descritte.

Sistema di Gestione della Soddisfazione Utenti e Qualità Provider tale sistema deve essere in grado di rilevare tramite il portale, per gli iscritti ad uno specifico evento, il grado di soddisfazione del utente e di conseguenza gestire la qualità percepita per ogni singolo evento e/o provider ed il punteggio di qualità di ciascun provider.

Oltre a quanto indicato in precedenza, il fornitore deve garantire tutta la formazione e quant'altro necessario alla completa e totale messa in esercizio operativa del sistema informatico in parola.

Il sistema descritto deve essere implementato entro 6 mesi dall'aggiudicazione per le componenti:

1. Portale;
2. Albo Provider;
3. Gestione Accredimento;

ed entro 12 mesi dall'aggiudicazione per le restanti componenti. Le tempistiche del progetto esecutivo di realizzazione del sistema saranno comunque oggetto di valutazione.

3 - OGGETTO

La realizzazione di un sistema web del Serb Regione Basilicata deve migliorare ed uniformare la qualità dei servizi socio-sanitari –assistenziali erogati dalle strutture sanitarie pubbliche e private accreditate, attive sul territorio regionale.’ come testualmente riportato nella DGR n.100 del 29 Gennaio 2008 " Riordino del Sistema di Formazione Continua".

Più specificatamente deve garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici

- Inserire il parametro valutativo dei crediti formativi ECM in tutte le procedure che riguardano le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate e gli operatori della sanità.
- Controllare e monitorare il debito formativo ECM delle Aziende Sanitarie, delle singole Unità Operative, degli operatori della sanità pubblici e di quelli convenzionati, istituendo l'Anagrafe Regionale dei crediti formativi ECM.
- Disciplinare l'organizzazione di tutte le attività connesse allo svolgimento degli eventi e progetti formativi aziendali, secondo procedure standardizzate.
- Realizzare una rete informatica on-line di tutti gli operatori della sanità che lavorano nel territorio di competenza della Regione Basilicata.
- Realizzare una rete informatica ECM on-line delle Aziende Sanitarie attraverso il governo delle tre Aree di Assistenza dei LEA (Prevenzione, Territoriale, Ospedaliera).
- Creare una home page ECM on-line, di consultazione privata (mySERB) per ogni operatore della sanità, dalla quale il singolo professionista potrà accedere alle procedure regionali ed aziendali per cui è abilitato (myHOMESERB).
- Effettuare la rilevazione periodica delle esigenze formative degli operatori della sanità, rispetto agli obiettivi formativi nazionali, regionali ed aziendali.
- Promuovere la Redazione del Piano Formativo Regionale ECM (E-PFSERB).
- Valorizzare le risorse umane che lavorano nel Servizio Sanitario Regionale, con la gestione del registro dei crediti ECM.
- Gestire il registro regionale formatori ECM.
- Accreditarle le singole attività formative ed i Provider, tramite un procedura Regionale di accreditamento.
- Istituire la modalità per l'acquisizione di crediti formativi/obiettivi.
- Far emergere i bisogni e favorire i processi di decisione che permettano di programmare gli obiettivi formativi regionali attraverso un sistema di rilevazione periodico, strutturato ed efficace;
- Censire e generare gli Albi dei diversi attori coinvolti nel sistema (Provider, formatori, fornitori, referenti, operatori sanitari ecc.);
- Gestire una anagrafe accurata e trasparente dei crediti accumulati dagli operatori sanitari, soprattutto nell'interesse degli assistiti, che possono essere informati riguardo all'impegno degli operatori nella formazione e nell'aggiornamento;
- Gestire la strutturazione in modo rigoroso e trasparente delle procedure e dei criteri per l'accREDITAMENTO dei Provider e degli Eventi in armonia con la normativa nazionale;
- Accreditarle le attività formative secondo parametri e criteri trasparenti ed orientati alla massima qualità scientifica dei contenuti erogati;
- Accreditarle i provider in tutti i loro progetti di formazione, comprensivi di nuove modalità quali la formazione a distanza, quella frontale e altre forme, predisponendo regole e criteri per la valutazione di ciascuna attività formativa;
- Verificare l'attività di formazione da parte dei Provider accreditati, monitorare i risultati conseguiti e la soddisfazione dei destinatari della stessa.

- Effettuare le rilevazioni sulla qualità percepita dagli utenti per gli eventi erogati, attraverso la raccolta di dati per redigere web report.
- Effettuare le rilevazioni sulla qualità percepita sull'attività svolta dal professionista, attraverso la raccolta di dati per redigere web report.
- Garantire tutte le attività di assistenza operativa e gestionale di primo e secondo livello a tutti i fruitori del sistema.
- Gestire, per conto della Regione, i flussi di cassa economici rivenienti dal pagamento elettronico dei diritti di iscrizione al registro ECM, per i formatori, per i responsabili scientifici, per i provider ECM accreditati e nell'eventualità per gli operatori sanitari.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare, per tutta la durata dell'appalto, la garanzia totale sia sui prodotti software di base che sul software applicativo.

E' richiesto che l'Aggiudicatario si impegni a prestare il servizio di assistenza tecnica durante il periodo di garanzia. Il servizio riguarda la manutenzione correttiva ed adeguativa/migliorativa del software oggetto dell'appalto. Per manutenzione correttiva del software si intende l'intervento anche a chiamata volto alla rimozione di malfunzionamenti, per manutenzione adeguativa si intende l'intervento volto all'adeguamento, delle funzionalità implementate, a nuove normative di legge sia nazionali che regionali o a migliori operative (nuove versioni) che non implicino un radicale rifacimento del software stesso. Per gli errori non bloccanti gli interventi di manutenzione devono essere attivati entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta della Regione, inoltre, il tempo di soluzione dovrà essere il più rapido possibile coerentemente con la complessità della richiesta e/o dell'errore. Per gli errori bloccanti la risoluzione deve essere garantita entro due ore dal verificarsi dell'evento in parola.

5 – PERSONALE IMPIEGATO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario dovrà indicare nel progetto tecnico, le professionalità impegnate nella realizzazione del servizio ed il relativo grado di responsabilità. L'eventuale sostituzione, di risorse o un nuovo inserimento, deve essere comunicato all'Amministrazione regionale che si riserva la facoltà di approvare o meno la sostituzione entro 30 giorni dalla data di comunicazione.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare, qualora necessario, la presenza presso gli Uffici Regionali o presso le strutture del SSR di proprio personale, dal lunedì al venerdì nelle modalità e nelle tempistiche indicate nel progetto.

6 – REQUISITI TECNOLOGICI

Tutte le componenti applicative che costituiranno il Sistema Serb Sistema Ecm Regione Basilicata, andranno installate e mantenute nel datacenter dell'ufficio SIRS, localizzato al piano terra del Palazzo della Giunta Regionale. Inoltre, è fatto carico alla ditta aggiudicataria, di integrare e/o realizzare un sistema di gestione delle identità e delle politiche di accesso e dei profili utente compatibile e/o integrato con il medesimo sistema regionale.

L'ufficio S.I.R.S ospita, nel proprio Data Center, la gran parte dei sistemi informativi dipartimentali gestionali come anche dei sistemi informativi trasversali, e ne assicura: una adeguata infrastrutturazione logistica, la continuità della gestione operativa corrente, tutti gli aspetti tecnologici inerenti sicurezza e privacy, la manutenzione e la evoluzione tecnico-sistemistica.

L'Ufficio SIRS, responsabile della infrastruttura informatica dei dipartimenti regionali ha stabilito che ogni nuovo sistema informativo regionale possa essere installato nel Data Center solo se conforme agli ambienti tecnologici specificati nel documento "Standard ICT" di seguito richiamati e meglio specificati in termini di " Ambiente di Produzione del SISR".

Tutte le componenti di interfaccia WEB devono essere sviluppate utilizzano librerie asincrone open source per il Rich Thin Client, devono gestire finestre modali, liste a discesa, persistenza, focus contestuale, video,

drag&drop, pannelli gestionali etc etc.

6.1 - ARCHITETTURA DELLA RETE REGIONALE

Le LAN del Datacenter Regionale sono protette da sistemi Firewall, in varie architetture e configurazioni, che suddividono l'ambiente operativo in aree con diversi gradi di sicurezza. A livello logico si possono sempre individuare la rete internet, l'area di front-end (DMZ), l'area interna dei server (MZ), la LAN delle stazioni di lavoro della Regione (Intranet). Indipendentemente dalla tipologia dei sistemi Firewall in uso, in fase di progettazione di un'applicazione devono essere tenuti in considerazione i seguenti principi base:

- # se un servizio non è ospitato o mediato da un server in DMZ non è accessibile da Internet (o comunque dall'esterno);
- # se un servizio non è esplicitamente abilitato sul firewall non sarà comunque accessibile;
- # di norma sono abilitati all'accesso dalla rete esterna alla DMZ solo applicazioni che utilizzano protocolli TCP-based (quindi utilizzando una "porta" nota);
- # le stazioni di lavoro ed i server sulla LAN interna possono accedere tutti i server in DMZ e nella LAN interna tramite svariati protocolli, ma verso l'esterno possono usare tendenzialmente solo http/https e solo mediante il tramite di un http-proxy posto in DMZ.

6.2 – APPLICAZIONI WEB

Ai fini della realizzazione dei sistemi informativi dipartimentali e/o trasversali è stata individuata quale architettura per la implementazione quella "web based" e si sono definite implementazioni di tale architettura che prevedono:

1. utilizzo di standard aperti;
2. capacità di elaborazione distribuita e transazionale di tipo enterprise;
3. forte scalabilità;
4. possibilità di realizzare processi di riuso del software ;
5. facilità di interoperabilità con altre applicazioni sulla base di protocolli XML (extensible markup language).

L'architettura di riferimento per lo sviluppo di applicazioni web è fondata sul pattern architetturale MVC (Model View Control) e PRESENTER con particolare attenzione anche allo stato di persistenza dei dati che dovrà essere quanto più indipendente possibile dai sistemi di gestione dei data base utilizzati.

6.3 INTEROPERABILITÀ DELLE APPLICAZIONI

L'architettura adottata quale standard per lo sviluppo di applicazioni interoperabili, è orientata all'Architettura Service Oriented (SOA) dedicata al mondo delle tecnologie e standard Web, dove un Web Service è una risorsa computazionale erogata da un particolare service provider che espone la sua rappresentazione univoca e standardizzata tramite il linguaggio WSDL (Web Service Description Language). In base a questa interfaccia, il servizio può essere richiesto anche dinamicamente da un client ad hoc senza vincoli sulle tecnologie impiegate. La comunicazione può avvenire secondo standard basati su XML che riveste i canali reali di comunicazione in rete (HTTP, HTTPS, SMTP, FTP). Ovvero tale possibilità deve essere implementata anche off-line attraverso invio periodico di dati secondo tracciati stabiliti.

6.4 TECNOLOGIA DI RIFERIMENTO

La tecnologia di riferimento per la realizzazione dei sistemi informativi dipartimentali e trasversali è la tecnologia JAVA, secondo il modello organizzativo previsto dalla architettura nota come J2EE (Java2 Enterprise Edition), in modo da poter realizzare applicazioni web-based ad n-livelli caratterizzati da:

1. utilizzo di standard aperti non legati a piattaforme proprietarie;

2. utilizzo di ambienti open source, assai diffusi in ambito java;
3. capacità di elaborazione distribuita e transazionale di tipo enterprise;
4. scalabilità, cioè la possibilità di poter ampliare il numero di utenti dell'applicazione intervenendo solo sul lato hardware;
5. possibilità di realizzare processi di riuso del software come auspicato dai piani di e-gov;
6. facilità di interoperabilità con altre applicazioni sulla base di protocolli legati ad XML (extensible markup language).

6.5 SICUREZZA E DISASTER RECOVERY DEL SERB

Nella progettazione occorre tener conto della gestione della sicurezza dei dati prevedendo una efficace soluzione di disaster recovery che tenga conto delle criticità del sistema.

Il sistema dovrà garantire un'elevata sicurezza sia negli accessi da parte degli operatori, sia nella memorizzazione delle informazioni, sia nella trasmissione delle stesse, e soddisfare pienamente i requisiti imposti dall'attuale normativa sulla privacy e sul trattamento di informazioni sensibili.

Tutte le realizzazioni dovranno essere utilizzabili con pari funzionalità utilizzando qualsiasi piattaforma di base, indipendente dal sistema operativo e dal database.

In sede di valutazione verranno valorizzate le proposte che saranno ritenute maggiormente in linea con gli standard tecnologici adottati dalla Regione Basilicata, volti a garantire alla Regione:

- a) indipendenza dagli specifici fornitori di sistemi di base,
- b) rispondenza a standard aperti e documentati,
- c) sicurezza,
- d) trasparenza della fornitura,
- e) compatibilità con i sistemi già presenti in Regione.

Nel rispetto di queste linee guida si stabilisce che:

1. l'architettura applicativa di base dei sistemi web (sistema operativo, database, server web, application server) sia completamente basata su tecnologie Open Source;
2. le piattaforme applicative verticali su cui si baseranno le realizzazioni del progetto siano preferibilmente basate su tecnologie J2EE; qualora esse non siano di tipo Open Source dovranno obbligatoriamente essere fornite dall'Aggiudicatario i relativi codici sorgenti e la licenza d'uso dovrà essere illimitata nel tempo e nel numero di utenti e potrà essere utilizzata anche dagli Enti connessi alla RUP AR ovvero da qualsiasi pubblica amministrazione.

DATA _____

PER ACCETTAZIONE: IL LEGALE RAPPRESENTANTE
(indicare generalità, qualifica e firma)
