

Allegato Tecnico alla Consultazione preliminare di mercato ex art. 77, c. 1 D.Lgs. 36/2023 su servizi di assistenza, manutenzione e formazione sulle Cartelle Cliniche dei Pediatri di Libera Scelta (PLS) e Formazione sulle Cartelle Cliniche dei PLS nell'ambito FSE 2.0 (PNRR M6C2 1.3.1)

Lotto 1) Allegato tecnico relativo ai servizi di assistenza e manutenzione di software applicativo di gestione di Cartella Clinica installato presso gli ambulatori dei Pediatri di Libera Scelta (PLS) delle AUSL della Regione Emilia Romagna per l'anno 2026.

1. Modalità di lavorazione e cronoprogramma

a. Erogazione servizi

L'erogazione dei servizi di cui sopra prevede quanto segue:

- manutenzione ordinaria e correttiva del modulo software di cartella clinica Pediatrica integrata SOLE;
- aggiornamento di tutte le componenti a nuove disposizioni di legge e/o sviluppi tecnologici gestionali e operativi;
- servizio di help desk di 2° livello al centro servizi del Progetto SOLE nel rispetto degli SLA come indicati sul contratto di affidamento;
- formazione degli operatori del Progetto SOLE atta ad eliminare le potenziali problematiche individuate durante l'installazione dei SW (installatori, help desk, progettisti, sistemisti, ecc.);
- supporto straordinario agli operatori del Progetto SOLE.

b. Divieto di Messaggi Pubblicitari

Nel rispetto delle specifiche tecniche della Regione Emilia Romagna e delle direttive degli ordini professionali dei Medici, i software di cartella clinica utilizzati dai MMG/PLS che esercitano presso le Aziende Sanitarie della Regione Emilia Romagna non possono in nessun caso ed in nessuna forma presentare messaggi di carattere pubblicitario di prodotti farmaceutici o, comunque, riferiti a farmaci di qualunque classe o tipologia e, in generale, a prodotti o servizi di varia natura. E' fatto, pertanto, assoluto divieto al Fornitore di utilizzare nel software applicativo di gestione "cartella clinica" messaggi di carattere pubblicitario, come sopra indicato. Il mancato rispetto della presente disposizione, comporterà l'immediata risoluzione del contratto stesso, fatto salvo il diritto alla richiesta di risarcimento dei danni.

2. Livelli di servizio e penali

Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli dei servizi richiesti e per il calcolo delle penali ad essi associate è stabilito in 1 mese solare con una finestra temporale di

erogazione dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00.

Si definisce:

- Tempi
 - Tempo presa in carico: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione e l'apertura o l'aggiornamento del ticket sul sistema di trouble ticketing;
 - Tempo di diagnosi: tempo massimo per la determinazione della natura del guasto o la causa del malfunzionamento tra la ricezione della richiesta o segnalazione e l'aggiornamento del ticket con la diagnosi;
 - Tempo di risoluzione: tempo massimo intercorrente tra la ricezione della richiesta o segnalazione e il completamento della richiesta o la risoluzione del problema. Il tempo di risoluzione è da considerarsi "al netto" del tempo imputabile ad azioni attuate dall'utente utilizzatore, da LepidaScpA o da altri soggetti autorizzati; in tali casi il ticket dovrà essere "sospeso" e la sospensione dovrà essere registrata nel sistema di trouble ticketing. Per risoluzione si intende la chiusura del ticket (comprensiva della nota di risoluzione) contestuale alla eliminazione del problema verificata congiuntamente.
- Classificazione dei malfunzionamenti:
 - Malfunzionamento bloccante: malfunzionamento generalizzato o parziale del sistema: impossibilità di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate;
 - Malfunzionamento non bloccante: possibilità di usufruire del servizio con prestazioni ridotte, senza condizionare l'utilizzo.

I livelli di servizio richiesti per singola tipologia di manutenzione sono riportati nella tabella seguente:

Tipo di Manutenzione	Tipo di malfunzionamento / Non Conformità	Tempo massimo di presa in carico	Tempo di diagnosi	Tempo massimo di risoluzione
Manutenzione Correttiva	Grave Malfunzionamento: blocco di funzionalità con conseguente blocco dell'operatività.	30 min lavorativi	1h lavorative	4h lavorative
Manutenzione Correttiva	Malfunzionamento: blocco di funzionalità senza blocco dell'operatività	2 h lavorative	8h lavorative	3 gg lavorativi

Manutenzione Adeguativa	Richieste Patch di sicurezza su vulnerabilità con rischio critico	1 gg lavorativo	2 gg lavorativi	3 gg lavorativi
Manutenzione Adeguativa	Richieste Patch di sicurezza su vulnerabilità con rischio alto	1 gg lavorativo	2 gg lavorativi	30 gg lavorativi
Manutenzione Adeguativa	Richieste Patch di sicurezza su vulnerabilità con rischio medio	1 gg lavorativo	2 gg lavorativi	90 gg lavorativi
Manutenzione Adeguativa	Richieste di adeguamento tecnologico; adeguamento di performance; interventi minimali	1 gg lavorativo	6 gg lavorativi	secondo la pianificazione da concordare e comunque entro 90 gg se non definito diversamente

Per il calcolo delle penali si considera come scostamento dagli SLA, nel periodo di osservazione, la sommatoria dei minuti eccedenti quelli consentiti, per ogni parametro identificato e per ogni servizio di supporto.

Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Per quanto non precisato nella presente Richiesta di preventivo, trova applicazione l'art. 6 "Penali" delle Condizioni generali di contratto.

Lotto 2) Allegato tecnico relativo ai servizi di di formazione sulle novità introdotte nell'ambito delle attività previste dal progetto PNRR – FSE 2.0, con particolare riferimento alle iniziative formative rivolte ai Pediatri di Libera Scelta (PLS), finalizzate alla corretta compilazione e produzione del Patient Summary con apposizione di firma digitale, nell'ambito dell'utilizzo del software applicativo di gestione della Cartella Clinica installato presso gli ambulatori dei Pediatri di Libera Scelta delle Aziende USL della Regione Emilia-Romagna.

Le attività sono afferenti alla misura del PNRR – M6C2 1.3.1 "Fascicolo Sanitario Elettronico" missione M6 C2 1.3.1 Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la

raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE) – NEXT GENERATION EU,

Codice Unico di Progetto CUP E49J23005270006.

Modalità di lavorazione e cronoprogramma

La fornitura riguarda le attività necessarie ai fini della piena operatività dei PLS sul Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0 relativamente alla produzione e gestione del Patient Summary (PS), alla firma digitale del PS, nonché all'utilizzo della Cartella Clinica integrata con i servizi FSE 2.0.

In particolare, sono richieste le seguenti prestazioni:

- **Predisposizione del manuale aggiornato della Cartella Clinica**, integrato con le funzionalità relative al Patient Summary, il processo di firma digitale e gli adempimenti previsti nell'ambito del FSE 2.0;
- **Predisposizione dei contenuti formativi e dei moduli di formazione FAD**, idonei ai fini dell'accreditamento, coerenti con le linee guida e con il quadro della formazione regionale di riferimento, da mettere a disposizione di tutti i PLS coinvolti. I moduli FAD dovranno essere resi disponibili sia attraverso i canali del Fornitore sia messi a disposizione tramite la piattaforma regionale SELF, nel rispetto degli standard tecnici e organizzativi richiesti;
- **Definizione e presentazione di un cronoprogramma dettagliato delle attività formative**, comprensivo delle sessioni in presenza, in aula e/o in affiancamento, nonché delle sessioni online e asincrone, con indicazione delle tempistiche, delle modalità di erogazione e dei contenuti trattati;
- **Messa a disposizione delle sessioni formative online** e dei relativi materiali didattici, garantendone l'accessibilità ai PLS coinvolti;
- **Produzione di un elenco dei Pediatri di Libera Scelta raggiunti dalle attività formative**, con evidenza dei PLS ai quali è stata resa disponibile la sessione online e dei relativi recapiti di contatto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- **Realizzazione di almeno 5 sessioni formative in aula e/o in affiancamento rivolte ai PLS**, finalizzate all'utilizzo corretto e completo della Cartella Clinica e dei processi di generazione, firma e validazione del Patient Summary per alimentazione FSE 2.0;
- Ogni ulteriore attività necessaria a garantire la completa fruibilità da parte dei PLS delle funzionalità FSE 2.0.

La Cartella Clinica messa a disposizione dei PLS ai fini della formazione dovrà risultare

preventivamente accreditata e validata a livello nazionale per quanto attiene l'integrazione con il FSE 2.0 ed essere dotata della componente di firma digitale del Patient Summary.

a. Cronoprogramma

Consegna del manuale aggiornato della Cartella Clinica entro 15 giorni;

Consegna moduli di formazione FAD entro massimo 15 giorni;

Completamento delle sessioni formative in aula e/o in affiancamento rivolte ai PLS entro il 30/05/2026;

Le attività di formazione dei singoli PLS dovranno essere completate entro il 30/06/2026.

b. Rendicontazione

Il modello di rendicontazione delle attività di formazione prevede:

- la consegna del materiale prodotto
- messa a disposizione del modulo FAD ai Pediatri Libera Scelta;
- numero di sessioni formative in aula e/o in affiancamento effettuate;
- l'attestazione di completamento delle attività formative previste sui PLS.

2. Livelli di servizio e penali

Qualora non ottemperi alle tempistiche riportate nel cronoprogramma sopra riportate, l'Aggiudicatario sarà soggetto alle seguenti penalità:

- Consegna del manuale aggiornato della Cartella Clinica: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Consegna moduli di formazione FAD: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento
- Completamento formazione PLS attivi: 100 euro per ora, o sua frazione, di scostamento

Per il calcolo delle penali si considera come scostamento dagli SLA, nel periodo di osservazione, la sommatoria dei minuti eccedenti quelli consentiti, per ogni parametro identificato e per ogni servizio di supporto.