

***PROCEDURA DIPARTIMENTO ICT***  
***ATS SARDEGNA******GESTIONE RICHIESTE DI MANUTENZIONE –***  
***SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO***

Data:	<b>10-12-2018</b>
Autori:	P. Sanna, B. Centini, P. Annicchiarico
Versione-Variante	<b>004A</b>
Rivisto:	Piero Sanna, P. Annicchiarico, E. Deplano
Approvato:	Piergiorgio Annicchiarico
Distribuito:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Personale Dipartimento ICT – ATS Sardegna appartenenti alla SC Sistemi Informativi Sanitari – CdC “Sistema Informativo Ospedaliero”</li><li>2. Fornitori PMA di Area Sistema Informativo Ospedaliero</li></ol>

## ***Elementi DI CONTROLLO DEL DOCUMENTO***

**Sintesi:**

Descrive le modalità di attivazione degli interventi di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria delle aziende fornitrici dei relativi servizi di manutenzione e assistenza nell'ambito delle attività dei Sistemi Informativi Ospedalieri (SIO).

<b>Codice</b>	SISAN-PD-SA- 004
<b>Tipo</b>	Procedure Dipartimentali – Dipartimento ICT
<b>Data</b>	18/12/2019
<b>Versione</b>	004
<b>Variante</b>	A
<b>Stato</b>	DEFINITIVO
<b>Pagine</b>	17
<b>Altri documenti correlati</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Deliberazione del Direttore Generale n. 373 del 09/03/2018 avente per oggetto “Attivazione, in via provvisoria e temporanea, del Dipartimento ICT”</li><li>– Ordine di Servizio del Dipartimento ICT (rif. NP/2018/23124 del 26/03/2018) avente per oggetto “DIPARTIMENTO ICT - Ordine di Servizio N. 1 – Allocazione iniziale del personale alle Strutture Complesse del Dipartimento ICT e prime indicazioni operative”</li><li>– Deliberazione del Direttore Generale n. 183 del 06/02/2018 avente per oggetto: “Adozione del Piano Triennale 2018 – 2020 di Sviluppo del Sistema Informativo dell’Azienda di Tutela della Salute della Sardegna”</li><li>– Regolamento UE n. 679/2016 sulla Protezione dei Dati Personali - GDPR</li><li>– AgID - Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017 – 2019</li><li>– Piano Triennale 2018 – 2020 di Sviluppo del Sistema Informativo dell’Azienda di Tutela della Salute della Sardegna</li><li>– Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali 2018”</li><li>– Procedura Controllo Adempimenti Contrattuali - Sistema Informativo Ospedaliero – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-002.A</li><li>– Procedura Dipartimentale: PROCEDURA HELP DESK - DIPARTIMENTO ICT - ATS SARDEGNA - DDICT-PD-HD-001.A</li><li>– Standard documentazione Dipartimento ICT - DDICT-LG-DD-001.C del 13/06/2018</li></ul>
<b>Moduli</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– SISAN-MD-001 “Richiesta Intervento”</li><li>– SISAN-MD-002 “Autorizzazione Intervento”</li></ul>

<b>Parole Chiave</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assistenza Tecnica</li><li>▪ Autorizzazione Richiesta</li><li>▪ Catalogo dei Documenti</li><li>▪ Help Desk</li><li>▪ Intervento di Manutenzione</li><li>▪ <i>Richiesta di Intervento</i></li><li>▪ Standard</li></ul>
<b>File Name</b>	1_SISAN-PD-SA-004 A_Gestione_Interventi_Applicativi_SIO.doc

**Evoluzione modifiche apportate:**

<b>Data</b>	<b>Versione/Variante</b>	<b>Descrizione</b>
03-09-2018	001.A	Versione iniziale
05-09-2018	001.B	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione P. Sanna</li></ul>
28-10-2018	002.A	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione P. Sanna</li><li>• Revisione P. Annicchiarico</li></ul>
10-12-2018	003.A	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione Finale P. Annicchiarico, E. Deplano</li></ul>
18-12-2019	004.A	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione Finale P. Sanna</li></ul>

**Eventuali suggerimenti di modifica della Procedura potranno essere trasmessi all'indirizzo e-mail: [dipartimento.ict.procedure@atssardegna.it](mailto:dipartimento.ict.procedure@atssardegna.it)**

## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>5</b>
1.1.	PREMESSA	5
1.2.	OBIETTIVO	5
1.3.	AREA DI APPLICAZIONE	6
1.3.1.	<i>Sintesi Aspetti Applicativi ATS Sardegna</i>	7
1.4.	ABBREVIAZIONI E ACRONIMI	9
<b>2.</b>	<b>DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO</b>	<b>10</b>
<b>3.</b>	<b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE INTERVENTI</b>	<b>12</b>
3.1.	RICHIESTA DI INTERVENTI PROGRAMMATI “A CONSUMO”	12
3.1.1.	<i>Formulazione della richiesta nel caso di Interventi “Ricorrenti”</i>	13
3.2.	RICHIESTA DI INTERVENTI “SOTTO-SOGLIA”	14
3.3.	RICHIESTA DI INTERVENTI “URGENTI”	14
<b>4.</b>	<b>AUTORIZZAZIONE INTERVENTI</b>	<b>15</b>
4.1.	APPROVAZIONE DI INTERVENTI PROGRAMMATI “A CONSUMO”	15
4.1.1.	<i>Approvazione di richiesta nel caso di Interventi “Ricorrenti”</i>	16
4.2.	APPROVAZIONE DI INTERVENTI “SOTTO-SOGLIA”	16
4.3.	APPROVAZIONE DI INTERVENTI “URGENTI”	16
<b>5.</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITÀ</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. PREMESSA

L'Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna (ATS) rappresenta uno dei principali soggetti erogatori dei servizi Sanitari pubblici nel territorio regionale e costituisce un punto di riferimento privilegiato nell'ambito dell'attuale fase di organizzazione della sanità regionale.

Il Dipartimento ICT è focalizzato sui processi di informatizzazione dei servizi che hanno determinato nuovi fabbisogni di assistenza qualificata ICT per i quali alcune ASSL non sono ancora perfettamente organizzate: il livello di copertura dei fabbisogni ICT, finora assicurato dai Servizi Sistemi Informativi delle ex-ASL deve essere riorganizzato e proceduralizzato in modo tale da ottimizzare le eventuali lacune in alcuni settori e aree territoriali.

Uno dei principali impegni e attività del Dipartimento ICT, nell'ambito dell'erogazione del servizio di conduzione tecnica e funzionale dei sistemi informativi aziendali, è l'assistenza tecnica delle strutture centrali e periferiche, l'assistenza agli utenti (in remoto e in locale) e la **gestione delle richieste di manutenzione per il Sistema Informativo Ospedaliero (SIO)**.

L'oggetto del presente documento è rappresentato dall'attivazione di una procedura del Dipartimento ICT con riguardo alla *Gestione delle Richieste di Manutenzione per il Sistema Informativo Ospedaliero (SIO)* con la funzione di integrare i processi di attivazione e gestione del supporto tecnico e di assistenza con i successivi aspetti amministrativi e di verifica della fatturazione da parte dei Fornitori.

Il *Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali*, nei casi applicabili nel contesto della relativa offerta di servizio da parte dei Fornitori, definisce i requisiti per i contratti di assistenza e manutenzione dei sottosistemi aziendali del Sistema Informativo Aziendale della ATS.

A seguito dell'attivazione del *Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali* per gli anni 2020 - 2022, la S.C. Sistemi Informativi Sanitari del Dipartimento ICT ha avviato la definizione delle procedure interne per la gestione dei relativi contratti e delle relative attività tecniche e amministrative ad essi correlate.

L'estensione e la complessità del Sistema Informativo Aziendale della ATS Sardegna hanno determinato l'esigenza di decentrare le funzioni di gestione presso le singole ASSL nell'ambito dei *Centri di Competenza* istituiti (si veda *Ordine di Servizio SISAN N. 1 del 22/06/2018* e *SISAN N. 1-BIS del 26/06/2018*). In tal modo si è ritenuto di assicurare, al tempo stesso, uniformità e coerenza delle procedure organizzative.

### 1.2. OBIETTIVO

Questa procedura ha l'obiettivo di omogeneizzare e standardizzare le modalità di attivazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi applicativi in carico alle aziende fornitrici nell'ambito dei relativi contratti di servizio.

La gestione degli interventi nelle differenti fasi del processo, ossia:

1. *Richiesta di Intervento*,
2. Autorizzazione da parte del Riferimento ICT di Area (RA-SIO),

3. Esecuzione delle attività da parte del Fornitore,
4. Verifica conclusiva e rendicontazione delle attività riguarda tutto il perimetro della ATS Sardegna; ossia nelle sue Strutture, Aree Territoriali, tipologia di servizi e in generale per la globalità dell'utenza, con riferimento al SIO.

Viene, inoltre, allegata la modulistica da utilizzare a supporto del processo di gestione per la formulazione delle richieste e la predisposizione delle relative autorizzazioni.

Pertanto, la procedura ha lo scopo di formalizzare uno strumento di lavoro di base, comune a tutte le strutture operative, con l'obiettivo di assicurare le opportune risposte agli utenti, con modalità omogenee e in modo efficace e tempestivo.

Inoltre, la procedura intende fornire le indicazioni operative per il trattamento delle richieste di intervento, e la relativa gestione, che pervengono dalle strutture e figure preposte, indipendentemente dal tipo di esigenza espressa; infatti è fondamentale mantenere traccia delle richieste di intervento che costituiscono la base per la pianificazione degli impegni delle strutture operative, e ancora mantenere traccia degli interventi di assistenza da parte dei Fornitori e la conseguente fase di esecuzione delle attività fino all'emissione e liquidazione della fattura.

Inoltre, dal 2019 il Dipartimento ICT ha attivato il **sistema di Ticketing**, denominato *oST*, attualmente in uso, che consente la gestione della documentazione e del *workflow* organizzativo relativo al governo degli Interventi di Assistenza.

Il sistema *oST* rappresenta lo strumento fondamentale per la gestione, da parte di tutti gli attori coinvolti, di tutte le fasi inerenti il workflow relativo alla Richiesta Intervento, dall'apertura della Richiesta, all'autorizzazione, all'esecuzione e chiusura dello stesso Intervento.

Sono attualmente disponibili gli strumenti e le modalità per l'utilizzo – mediante profilazione utenti – dell'applicativo Web-Based denominato *oST* e raggiungibile alla URL della rete dati ATS Sardegna: <http://intranet.atssardegna.local/ost/supporto/scp/login.php>

### 1.3. AREA DI APPLICAZIONE

La presente procedura dipartimentale si applica alla gestione e conduzione, in tutte le sue specifiche e modalità, delle **Richieste di Intervento per la manutenzione dei Sistemi Applicativi in ambito di Sistema Informativo Ospedaliero della ATS Sardegna**; essa è applicata nell'ambito delle attività di gestione delle richieste, da parte del personale interno appositamente addetto e/o dei fornitori esterni, a partire dalle richieste presentate nelle varie modalità dagli referenti preposti nelle relative strutture del SIO dell'ATS o del personale del Dipartimento ICT riferimento per il SIO.

Nello specifico, la procedura dovrà essere applicata ove si rendano necessari interventi di manutenzione quali, ad esempio:

- Risoluzione di malfunzionamenti di Sistemi Applicativi;
- Modifica di configurazioni applicative;
- Analisi e risoluzione di problemi complessi che coinvolgono l'erogazione di servizi specialistici o interessano più sistemi/soggetti;
- Elaborazione dati e di specifici report;
- Formazione o supporto tecnico specialistico in loco;
- Altre attività riconducibili ad assistenza di 2° Livello contemplata nei contratti e regolamenti sulla base delle specifiche contrattuali.

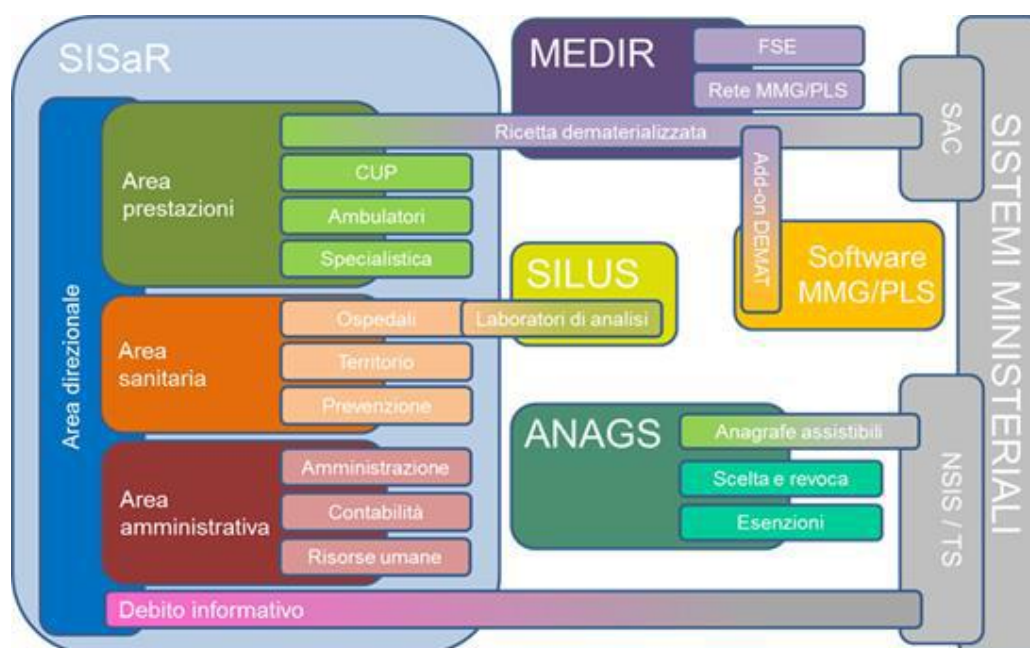
Sono esclusi dall'applicazione della procedura gli interventi di Help Desk e supporto applicativo di 1° Livello erogati nell'ambito di Servizi di Help Desk e Assistenza Tecnica (si veda la *Procedura Help Desk - Dipartimento ICT – ATS Sardegna DDICT-PD-HD-001.A*).

### 1.3.1. Sintesi Aspetti Applicativi ATS Sardegna

L'Agenzia per l'Italia Digitale – AgID è delegata a definire la strategia ICT della Pubblica Amministrazione; di particolare interesse risulta il *Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione* che ricopre una rilevanza fondamentale riguardo gli aspetti evolutivi infrastrutturali, applicativi ed organizzativi, ed esplicita il quadro di riferimento cui tutte le amministrazioni dovranno tendere e adeguarsi.

L'ATS Sardegna, in tale ottica, ha già effettuato una attenta ricognizione del AS IS e successiva definizione – in corso di attuazione – del TO BE per una nuova pianificazione dei servizi ICT dell'Azienda di Tutela della Salute (si veda il *Piano Triennale 2018 – 2020 di Sviluppo del Sistema Informativo dell'Azienda di Tutela della Salute della Sardegna*).

Nella seguente figura viene rappresentata l'attuale mappa applicativa della sanità regionale, con particolare riferimento alle piattaforme applicative e ai progetti regionali, a seguito della ricognizione completata con la collaborazione dei Sistemi Informativi delle ex-ASL.



**Figura 1 - Architettura Applicativa del Sistema Sanitario Regionale**

Le componenti fondamentali del SISaR - Sistema informativo Sanitario Regionale sono costituite dai seguenti sottosistemi principali:

1. il sistema informativo sanitario direzionale;
2. il sistema informativo sanitario amministrativo (contabilità, personale, acquisti, pianificazione e controllo);
3. il **sistema informativo sanitario ospedaliero**;



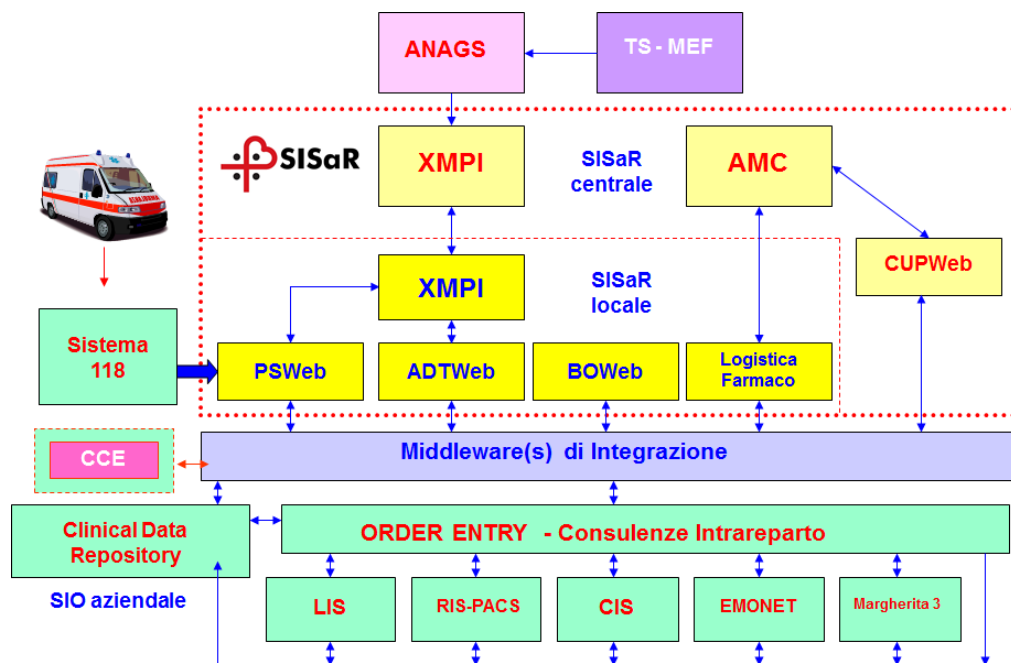
4. il sistema informativo sanitario attività assistenziali e di prevenzione;
5. il sistema informativo gestore risorse – CUP;
6. il sistema infrastrutturale (apparati HW e SW di base).

Alcuni di questi componenti applicativi sono realizzati centralmente, mentre altri sono stati “deployed” localmente, nelle ex-ASL.

L'attuale “ecosistema digitale” del Servizio Sanitario Regionale, in particolare nella parte applicativa, si è sviluppato dall'applicazione progressiva di un modello architetturale impostato sulla federazione di sistemi informativi regionali ed aziendali. In funzione delle necessità e opportunità sono state sviluppate le appropriate integrazioni applicative basate su standard internazionali (Web Services, SOAP, HL7, etc.) o altre modalità.

Nella seguente figura è mostrato lo schema logico che rappresenta un esempio delle interazioni fra i Sistemi Applicativi Ospedalieri, i vari componenti del SISaR, l'Anagrafe Assistibili del Sistema Sanitario Regionale e il Sistema Tessera Sanitaria del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'esempio – che illustra sommariamente l'impianto in esercizio presso la ASSL di Sassari - mostra tutta la complessità del cosiddetto “ecosistema digitale” effettivamente dispiegato e l'indispensabile coordinamento di tutti gli attori per ogni intervento che potrebbe necessitare di modifiche delle configurazioni operative in un contesto così articolato quale quello del Sistema Informativo Ospedaliero.



**Figura 2 - Infrastrutture applicative (ex-ASL-AO)**

Nei paragrafi seguenti si illustreranno le modalità di attivazione degli interventi di Manutenzione Ordinaria e Straordinaria delle aziende fornitrici dei relativi servizi di manutenzione e assistenza nell'ambito delle attività dei Sistemi Informativi Ospedalieri (SIO).



#### 1.4. ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

Nel presente documento sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:

N	Acronimo	Significato	Descrizione
1	<b>AgID</b>	Agenzia per l'Italia Digitale	Agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.
2	<b>ASSL</b>	Area Socio Sanitaria Locale	Area Socio Sanitaria Locale
3	<b>CAM</b>	Contratto Assistenza Manutenzione	Contratto di Assistenza e Manutenzione per Sistemi Hardware o Software
4	<b>ICT</b>	Information and Communication Technology	Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
5	<b>OdS</b>	Ordine di Servizio	Ordine di Servizio ATS Sardegna
6	<b>oST</b>	Sistema Ticketing ATS Sardegna	Sistema Ticketing ATS Sardegna
7	<b>PMA</b>	Piano di Manutenzione e Assistenza	Insieme dei Contratti di Manutenzione e Assistenza del SIA
8	<b>SIA</b>	Sistema Informativo Aziendale	Sistema Informativo Aziendale – in ambito ATS
9	<b>SIO</b>	Sistema Informativo Ospedaliero	Sistemi Applicativi Aziendali dell'area ospedaliera e diagnostica e relative integrazioni
10	<b>RA-SIO</b>	Riferimento ICT di Area	Riferimento ICT della singola ASSL – per il SIO. Riconducibili ai Centri di Competenza.
11	<b>Report</b>	Report	Rapporti periodici sulle attività svolte

**Tabella 1 – Acronimi e abbreviazioni**

## 2. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Gestione delle Richieste di Intervento per il SIO - ATS Sardegna è organizzato in due differenti Fasi:

1. Servizio di **Gestione Tecnica Richieste di Intervento**;
2. Servizi di **Controllo Adempimenti Contrattuali e Fatturazione**.

Con la *Gestione Tecnica delle Richieste di Intervento* ATS è un servizio finalizzato a fornire supporto all'utente delle strutture aziendali che operano sul Sistema Informativo Ospedaliero, con la funzione di integrare i processi di attivazione e gestione del supporto tecnico e di assistenza e di creare i presupposti di tracciabilità necessari ai correlati aspetti amministrativi e di verifica della fatturazione da parte dei fornitori (si veda anche la Procedura Dipartimentale "PROCEDURA CONTROLLO ADEMPIMENTI CONTRATTUALI - SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-004.A").

Il presente documento descrive la Fase 1 del Servizio, ossia la *Gestione Tecnica Richieste di Intervento* a partire dalla attivazione dell'intervento mediante apposita richiesta delle figure preposte, alla successiva autorizzazione allo stesso intervento – a meno di casi specifici di urgenza o limitati nel tempo – alla gestione della fase di attuazione e conclusione dell'intervento, sino alle verifiche conclusive di corretta esecuzione e relativa efficienza/efficacia dell'intervento di manutenzione/assistenza.

Per ciascuna ASSL il principale punto di contatto è rappresentato dal **Riferimento ICT della singola ASSL per il SIO**, altrimenti detto RA-SIO, riconducibile al *Centro di Competenza*.

Con tale organizzazione ciascuna ASSL gestisce le Richieste di Intervento per i propri sistemi applicativi in ambito SIO (compresi i sottosistemi SISaR), dall'attivazione all'autorizzazione e all'esecuzione delle attività da parte del fornitore.

Le Richieste di Intervento vengono recepite dal *Riferimento ICT - SIO* della ASSL di competenza (RA-SIO), mediante il *sistema di Ticketing oST* con l'apertura della Richiesta Intervento; vengono gestite tramite la presente procedura ed allegando, nelle differenti fasi, i seguenti Moduli:

- **SISAN-MD-001 "Richiesta Intervento"**;
- **SISAN-MD-002 "Autorizzazione Intervento"**;

avendo come riferimento la documentazione prevista nel PMA (si veda *Piano di Manutenzione ed Assistenza sottosistemi e Sistema Informativo Aziendale* e relativi Allegati), ovvero:

- Libretto di Sistema;
- Giornale di Gestione della Configurazione;
- Giornale di Gestione Applicazione.

Le *Richieste di Intervento* vengono gestite attraverso uno specifico *workflow* organizzativo (supportato dallo strumento informatico di gestione Ticketing oST), su cui sono impegnati attori diversi (interni o esterni all'Azienda), dalla segnalazione del problema alla sua conclusione; in questo modo il **Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO) deve opportunamente gestire e tenere traccia di ogni operazione compiuta nella stato di avanzamento del problema**.

L'avvio di una nuova attività attraverso una *Richiesta di Intervento* avviene – ad esclusione delle eccezioni descritte nel seguito - ad opera di un Utente del Sistema Informativo che rileva e sperimenta un problema e effettua una richiesta sul Sistema Web oST, allegando il *Modulo di Richiesta Intervento* (SISAN-MD-001).

Tutti gli Interventi dovranno essere attivati mediante l'apertura del Ticket nell'applicativo Web oST e relativo *Modulo di Richiesta Intervento* (SISAN-MD-001) da allegare, compresi gli interventi con carattere di urgenza per i quali l'apertura del Ticket, con il *Modulo di Richiesta Intervento*, potrà essere posticipata a seguito dello stesso intervento.

In generale i servizi di manutenzione e assistenza applicativa vengono erogati ad opera degli specialisti di una pluralità di soggetti esterni all'ATS (Fornitori delle diverse soluzioni applicative), ovviamente nell'ambito di contratti stipulati - annuali o pluriennali - di assistenza tecnica e manutenzione per i principali sistemi dipartimentali (ad eccezione dei sistemi del *Progetto SISA*R che prevedano interventi nell'ambito dei contratti stipulati dall'Amministrazione Regionale).

### 3. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE INTERVENTI

Gli interventi di manutenzione e assistenza da parte dei Fornitori sono regolati dai rispettivi Contratti annuali o pluriennali stipulati con ATS Sardegna e regolamentati nel PMA (si veda *Piano di Manutenzione ed Assistenza sottosistemi e Sistema Informativo Aziendale* e relativi Allegati).

Gli interventi possono essere categorizzati come di seguito elencato:

- a) **Interventi Programmati “A Consumo”** (nei limiti delle disponibilità previste), tra cui ricadono anche le attività cosiddette **“Ricorrenti”**;
- b) **Interventi “Sotto-Soglia”** (nei limiti definiti contrattualmente, normalmente inferiori o uguali alle 4 h-persona complessive di *effort*);
- c) **Interventi “Urgenti”**.

Gli Interventi *Programmati “A Consumo”* seguono uno specifico *workflow* autorizzativo di seguito descritto nella presente procedura.

Gli interventi *Programmati “A Consumo” - attività “Ricorrenti”* si basano sulla necessità di un supporto on-site periodico per varie tematiche e/o problematiche, e permettono di ottimizzare la durata degli interventi, limitando gli spostamenti del fornitore, concentrandole in periodi predefiniti e/o concordati

Gli Interventi denominati *Urgenti* non necessitano di autorizzazione da parte del *Riferimento ICT* per l'area SIO (RA-SIO) della ASSL, del DEC (Direttore Esecutivo Contratto) o del Direttore del Dipartimento ICT, ma possono essere attivati direttamente da un referente della Struttura Sanitaria o della stessa struttura ICT o anche del Fornitore a seguito di un problema bloccante del sistema applicativo, su cui si ritiene necessario un intervento immediato. Successivamente si dovrà comunque aprire il Ticket e produrre il *Modulo di Richiesta Intervento*.

Anche gli interventi definiti *Sotto-Soglia* possono essere attivati direttamente dal Fornitore (come definito contrattualmente nel PMA) – con l'apertura preventiva di un ticket sul sistema oST e relativo Modulo Richiesta intervento allegato - in quanto sono ritenuti interventi di breve durata e entità. Infatti si tratta di interventi di durata inferiore o uguale alle 4 ore-persona complessive di *effort* e non particolarmente complessi in termini di analisi ed esecuzione.

#### 3.1. RICHIESTA DI INTERVENTI PROGRAMMATI “A CONSUMO”

Nel Contratto di Assistenza e Manutenzione del PMA stipulato con i Fornitori è solitamente previsto un *“monte ore”* o *“monte giornate”* (regolamentato anche dal PMA) per i servizi di manutenzione e assistenza da erogare *“A Consumo”*.

La *Richiesta di Intervento* viene formulata mediante l'apertura del Ticket sul Sistema Web oST e allegando il **Modulo SISAN-MD-001 “Modulo Richiesta Intervento Sistema Informativo Ospedaliero”** compilato.

Nel modulo devono essere specificate tutte le informazioni identificative del richiedente e della richiesta, ossia i dati relativi alla struttura aziendale che genera la richiesta, i sistemi interessati, la tipologia e descrizione della richiesta, etc.

Le Figure (interne ed esterne) che possono formulare una *Richiesta di Intervento*, mediante apertura Ticket e *Modulo Richiesta Intervento*, quindi avviare la procedura di attivazione dello stesso sono le seguenti:

- a) Referente della Struttura Sanitaria richiedente (in genere: Direttore Sanitario Aziendale o suo delegato, Direttore ASSL o suo delegato, Direttore PO o suo

delegato, Primario di Reparto, Coordinatore di Reparto, SC Sistemi Informativi Sanitari, in casi particolari validi a livello ATS);

- b) *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO), DEC (Direttore Esecutivo Contratto), Funzione Organizzativa SIO, Direttore Dipartimento ICT o suo delegato;*
- c) Fornitore del Sistema Applicativo che rileva – tramite i propri tecnici – una specifica problematica non funzionale (p.es. sistemistica, di configurazione, etc.) che richieda un intervento programmato.

Il *Modulo di Richiesta Intervento*, **debitamente compilato e sottoscritto dal richiedente** deve essere allegato al Ticket in fase di apertura nel Sistema di Ticketing oST (o eventualmente via eMail al *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* di competenza, in caso di impossibilità di utilizzo del sistema oST) da parte dello stesso richiedente l'intervento (non applicabile nel caso il richiedente coincida con lo stesso *Riferimento ICT per l'area SIO*).

Il Riferimento ICT SIO della ASSL che riceve – attraverso il Sistema di Ticketing oST - il *Modulo di Richiesta Intervento*, a seguito dell'analisi della richiesta e della verifica della problematica indicata e relativa allo specifico sistema applicativo, si occupa di effettuare le seguenti attività, attivando il *workflow* di gestione del ticket, mediante l'applicativo oST:

1. Contattare il Fornitore del sistema applicativo, inoltrando la *Richiesta di Intervento*;
2. Analizzare, eventualmente, col Fornitore la problematica indicata;
3. Richiedere al Fornitore una stima di impegno per la risoluzione dell'intervento;
4. Attendere stima da parte del Fornitore necessario per la successiva – eventuale – approvazione (allegando il Modulo SISAN-MD-002 “*Autorizzazione Intervento*” sottoscritto) e conseguente esecuzione dell'Intervento richiesto.

### **3.1.1. Formulazione della richiesta nel caso di Interventi “Ricorrenti”**

Alcuni Servizi Sanitari che operano con sistemi informativi collocati in area SIO, a fronte di interventi programmabili (comunque non urgenti), ottimizzano i tempi di intervento disponendo e concordando periodicamente una presenza on-site di una risorsa del Fornitore, per un certo periodo di tempo (ad es.: 2gg/mese), finalizzata a concentrare la risoluzione di diverse problematiche di limitata entità.

In questo modo gli interventi vengono svolti continuativamente limitando la componente oraria di viaggio relativa ad ulteriori spostamenti qualora gli interventi non fossero concentrati in modo concordato.

In tale evenienza dovrà essere opportunamente selezionata l'opzione “RICORRENTE” - nel punto a) nel *Modulo di Richiesta Intervento* - da parte del Responsabile della struttura richiedente o suo delegato, indicando nella parte descrittiva del punto a) l'impegno delle risorse stimate per la durata dell'intervento.

In questo caso la richiesta va comunque fatta “*una tantum*” (p.es. una richiesta di intervento trimestrale), e deve comunque riportare l'indicazione delle ore o gg. persona previsti per l'impegno programmato come “*Ricorrente*” e il periodo in cui, in linea di massima, si prevede lo svolgimento delle attività.

La richiesta deve comunque seguire l'iter autorizzativo descritto nel capitolo 4, con l'eccezione che per la successiva attivazione degli interventi – una volta ottenuta l'autorizzazione - non è necessario definire le stime di dettaglio (in pratica, vengono saltati passi 3. e 4. precedenti).

E' compito del *Riferimento ICT* per l'area SIO (RA-SIO) sorvegliare su possibili abusi di ricorso alle procedure di attivazione di interventi "Ricorrenti".

### 3.2. RICHIESTA DI INTERVENTI "SOTTO-SOGLIA"

Gli interventi denominati "*Sotto-Soglia*", devono avere le seguenti caratteristiche perché possano essere implicitamente autorizzati dalla *SC Sistemi Informativi Sanitari*:

- Comportano un impegno complessivo, da parte del Fornitore, inferiore o uguale alle 4 ore-persona complessive di attività (nei casi in cui il PMA preveda un "monte-ore" o "monte-giornate" per servizi da erogare a consumo e l'intervento richiesto ricada in tale tipologia);
- Non impattano sull'organizzazione delle strutture aziendali;
- Non impattano sulla sicurezza dei dati;
- Non necessitano di interruzioni dei servizi applicativi.

Gli interventi classificati "*Sotto-Soglia*" possono essere attivati direttamente dal Fornitore, come definito contrattualmente e regolamentato dal PMA, in quanto questi sono ritenuti interventi di breve durata – sino ad un massimo di 4 ore di attività - e relativamente non complessi.

In tale evenienza dovrà essere opportunamente selezionata l'opzione "SOTTO SOGLIA" - nel punto b) nel *Modulo di Richiesta Intervento* - da parte da parte del tecnico intervenuto – sia esso del Dipartimento ICT o eventualmente del Fornitore - che dal Responsabile della struttura richiedente o suo delegato, indicando anche la stima della durata dell'intervento.

### 3.3. RICHIESTA DI INTERVENTI "URGENTI"

Nel caso di anomalie funzionali bloccanti ai fini dell'erogazione di servizi critici è previsto l'inoltro diretto della *Richiesta di Intervento* al Fornitore dei servizi di manutenzione e assistenza applicativa di competenza.

Il *Modulo di Richiesta Intervento* potrà essere allegato all'apertura del Ticket, sul sistema web oST, da una delle figure indicate nel precedente paragrafo, ossia dal Referente della Struttura Sanitaria interessata dal guasto o disservizio, dal *Riferimento ICT per l'Area SIO (RA-SIO)* o dallo stesso addetto del Fornitore del Sistema Applicativo che dovesse riscontrare una anomalia qualificabile come URGENTE.

In tale evenienza dovrà essere opportunamente compilata e sottoscritta la sezione "URGENZE" - nel punto c) nel *Modulo di Richiesta Intervento* - da parte del tecnico informatico intervenuto – sia esso del Dipartimento ICT (anche di altra struttura complessa) o del Fornitore - che dal Responsabile della struttura richiedente o suo delegato.



## 4. AUTORIZZAZIONE INTERVENTI

### 4.1. APPROVAZIONE DI INTERVENTI PROGRAMMATI “A CONSUMO”

Le *Richieste di Intervento* classificate “A Consumo” vengono valutate dal *Riferimento ICT per l'Area SIO (RA-SIO)* della ASSL di riferimento (quella in cui si deve svolgere l'intervento); il *Riferimento ICT per l'Area SIO (RA-SIO)* provvede ad esaminare la *Richiesta di Intervento* e ne verifica la natura, ove necessario, col supporto del Fornitore.

Il *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* della ASSL interessata, a seguito dell'analisi della *Richiesta Intervento*, provvede mediante il workflow del sistema web oST, a richiedere e acquisire dal Fornitore una stima dell'impegno necessario – in termini di ore/giornate lavoro – per l'evasione della *Richiesta di Intervento*.

Appena ricevuta la stima di impegno da parte del Fornitore, e a seguito delle opportune verifiche, ossia completata la fase istruttoria, ove la stima sia ritenuta congrua/ragionevole relativamente all'intervento richiesto, il *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* effettua le seguenti attività:

1. Compila il modulo *SISAN-MD-002 “Modulo Autorizzazione Intervento Sistema Informativo Ospedaliero”*, anche nell'apposita sezione “*Stima impegno formulata dal Fornitore*” in cui specifica la figura professionale alla quale la stima di riferisce e la relativa tariffa contrattuale; Allega il *Modulo Autorizzazione Intervento* nello specifico Ticket aperto e relativo allo stesso intervento;
2. Provvede, comunicando con il Fornitore e la struttura aziendale richiedente/interessata, ad acquisire e rendere disponibili tutte le informazioni eventualmente richieste ai fini dell'autorizzazione dell'intervento, supportando le necessarie comunicazioni;
3. Qualora la stima di impegno sia uguale o inferiore ai 5 gg.-persona, approva l'intervento in totale autonomia e responsabilità;
4. Qualora la stima di impegno superi i 5 gg.-persona, coinvolge e attende l'approvazione da parte del DEC o suo delegato (p.es. il Coordinatore del Centro di Competenza SIO, che potrebbe coincidere con il DEC);
5. Qualora la stima di impegno superi i 15 gg.-persona, coinvolge sia il DEC o suo delegato (p.es. il Coordinatore del Centro di Competenza SIO, che potrebbe coincidere con il DEC), sia al Direttore della SC *Sistemi Informativi Sanitari* ([sc.sisanitari@atssardegna.it](mailto:sc.sisanitari@atssardegna.it)) o suo delegato (p.es. il Coordinatore del Centro di Competenza SIO), e attende l'approvazione da parte del DEC (che la formula sentito il Direttore della SC *Sistemi Informativi Sanitari*);
6. Provvede alla trasmissione e caricamento nel sistema di ticketing oST del *SISAN-MD-002 “Modulo Autorizzazione Intervento Sistema Informativo Ospedaliero”*, una volta approvato, al Fornitore del sistema applicativo per la successiva accettazione e il conseguente avvio delle attività richieste e autorizzate;
7. Provvede, comunicando con il Fornitore e la struttura aziendale richiedente/interessata, ad acquisire e rendere disponibili tutte le informazioni eventualmente necessarie ai fini della definizione ed attuazione dell'intervento, supportando le necessarie comunicazioni.

Il *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* ha il compito di sorvegliare sul corretto compimento della *Richiesta di Intervento* da parte del Fornitore, sulla sua conclusione nei tempi e nei modi concordati e sul soddisfacimento del fabbisogno aziendale.



#### **4.1.1. Approvazione di richiesta nel caso di Interventi “*Ricorrenti*”**

In questo caso si segue la stessa procedura autorizzativa sopra descritta, sulla base della sola richiesta “una tantum” (p.es. trimestrale) per gli interventi di questo tipo.

#### **4.2. APPROVAZIONE DI INTERVENTI “*SOTTO-SOGLIA*”**

Gli interventi classificati “*Sotto-Soglia*” non sono sottoposti alla procedura di approvazione di cui al presente capitolo, nel senso che si intendono approvati “*by default*”. Tali interventi richiedono comunque la preventiva apertura del Ticket sul sistema Web oST.

E' compito del *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* sorvegliare su possibili abusi di ricorso alle procedure di attivazione di interventi “*Sotto-Soglia*”.

#### **4.3. APPROVAZIONE DI INTERVENTI “*URGENTI*”**

Gli interventi classificati “*Urgenti*” non sono sottoposti alla procedura di approvazione di cui al presente capitolo, nel senso che si intendono approvati “*by default*”. Tali interventi richiedono comunque l'apertura del Ticket (anche posticipata) sul sistema Web oST.

E' compito del *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* sorvegliare su possibili abusi di ricorso alle procedure di attivazione di interventi “*Urgenti*”.

## 5. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Le verifiche di conformità degli interventi richiesti vengono effettuate a cura della struttura richiedente, con il supporto del *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)*.

In ogni caso, qualora il *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)* dovesse rilevare eventuali criticità o problematiche inerenti l'esecuzione degli interventi e la relativa risoluzione del problema, non superabili localmente, si occupa di segnalarle tempestivamente alla direzione della *SC Sistemi Informativi Sanitari* scrivendo a [sc.sisanitari@atssardegna.it](mailto:sc.sisanitari@atssardegna.it), al DEC (o eventualmente al Coordinatore Centro di Competenza SIO).

**Si osservi che le attività effettuate dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione di tutte le tipologie di servizi professionali devono sempre essere verbalizzate.**

Il *Verbale Attività* del Fornitore – necessario anche ai fini della liquidazione della relativa fattura – deve essere sottoscritto e allegato al relativo Ticket nel Sistema di Ticketing oST, previa verifica di conformità dell'intervento svolto rispetto alla richiesta, dal Direttore/Responsabile della struttura aziendale richiedente o suo delegato (nel caso il richiedente sia la stessa *SC Sistemi Informativi Sanitari*, deve essere verificato dal RA-SIO *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)*, o dal DEC, o da eventuale altro personale tecnico competente e delegato).