

## PREMESSE ED OBIETTIVI

L'App SmartHospital è un'applicazione per Smartphone e Tablet implementata per rendere l'utente più indipendente rispetto ai classici canali di fruizione dei servizi, soddisfacendo gli obiettivi di efficienza e snellendo l'erogazione dei servizi offerti al cittadino. La soluzione si posiziona nel più ampio quadro della digitalizzazione dei processi di informazione e comunicazione fra il cittadino-paziente e l'amministrazione sanitaria. SmartHospital introduce il concetto di Sanità Digitale e Multicanalità, per un accesso ai servizi ovunque e in ogni momento.

Gli obiettivi garantiti attraverso l'adozione di questo sistema sono:

- efficientare e snellire l'erogazione dei servizi offerti al cittadino;
- rendere l'utente più indipendente rispetto ai classici canali di fruizione dei servizi;
- garantire la privacy che i dati sensibili trattati richiedono;
- abbattere a medio/lungo termine i costi di gestione degli stessi;
- innovare l'immagine dei diversi delle aree Sanitarie coinvolte

## RICHIESTA

In questo capitolato si richiede il restyling dell'App SmartHospital Careggi in modo da facilitare il rapporto con l'utenza, offrendo nuovi canali di accesso alle informazioni e ai servizi disponibili. Sarà sviluppata sia per i dispositivi Android che iOS, sarà resa disponibile sui "market" di entrambe le piattaforme.

L'applicazione sarà pubblicata come un'app dell'Ente e sarà scaricabile gratuitamente. SmartHospital ha una componente server ed un client. Le due si connettono tra di loro tramite la rete internet per consentire la distribuzione e gli aggiornamenti delle informazioni dal server verso le varie istanze dell'app.

## SPECIFICHE TECNICHE

Stakeholder	Motivo coinvolgimento	Interessi e bisogni
A.O.Careggi	Committente	Efficientare e snellire l'erogazione dei servizi offerti al cittadino, garantendo la privacy che i dati sensibili trattati richiedono
Cittadino	Utilizzatore	Restyling dei servizi già presenti e realizzazione di nuovi: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Careggi ID (ID regionale sistemi di accoglienza e relazione utenza)</li><li>▪ Referti LIS</li><li>▪ Referti RIS</li><li>▪ Referti TAO/NAO</li><li>▪ Pagamento Ticket: PagoPA Regionale</li><li>▪ Ricercare le sedi e orari</li><li>▪ Ricercare gli ambulatori dei medici</li><li>▪ Accedere alla modulistica</li><li>▪ Ricevere news<ul style="list-style-type: none"><li>• WayFinding di ricerca</li><li>• Tempi Chirurgici</li></ul></li><li>▪ Servizi ai Dipendenti: Buste Paga, Richiesta Ferie e Permessi, etc</li></ul>

		• Integrazione LDAP/AD
Ecosistema, Accoglienza e Pagamenti		Utilizzare la stessa infrastruttura di autenticazione e medesimo canale di pagamento per monitoraggio regionale
Editor	Gestore delle news del sistema	Gestire le news che il cittadino riceverà sul dispositivo

L'esposizione dei servizi alle app mobili avverrà attraverso webservice esposte dal CAS. Devono essere realizzate delle sonde di monitoraggio così da verificare la funzionalità dei servizi Esposti, per offrire il miglior servizio per il Cittadino, in caso di down di uno dei servizi la piattaforma alzerà una mail di alert all'ufficio di competenza. Il cittadino avrà la possibilità di autenticarsi ai servizi solo dopo aver attivato l'applicazione mobile.

## **CARETTTERISTICHE FONDAMENTALI**

Il sistema deve comporsi di:

- Applicazione mobile iOS e Android
- Server centrale (CAS) per l'esposizione dei servizi ai dispositivi mobili
- MoM per Monitoraggio Servizi
- Sistema di Identity Manager per integrazione Terze Parti, a titolo di esempio Zerocoda, Qurami, etc.
- Autenticazione SPID almeno di II livello
- Adeguamento alla normativa PagoPA e successiva integrazione con piattaforma regionale pagamenti
- Sistema di Survey: si occuperà di intervistare l'utente sul grado di soddisfazione del servizio offerto
- Report Mensile Survey: estrazione dati nel formato richiesto
- Chat online per i cittadini: Servizio dalle ore 09 alle 18 – Lunedì-Venerdì

## **PIANO DI RILASCIO DELLE VERSIONI**

Il piano dei rilasci documenta ad alto livello le scadenze di rilascio condivise tra il committente e il fornitore dei servizi. Deve essere previsto un piano di rilasci almeno trimestrale.

## **USABILITA'**

Il contesto d'utilizzo dell'app è quello "giornaliero". Il cittadino potrà accedere ai dati in qualsiasi momento e da qualunque posto.

## **ASPETTO STILE E FACILITA' D'USO**

L'app deve essere pensata per soddisfare le esigenze dell'utente medio, il cui livello di informatizzazione può non essere elevato. Si presuppone anche l'uso occasionale.

## **SICUREZZA E RISERVATEZZA**

L'applicazione mobile permetterà di accedere ad informazioni confidenziali del cittadino. È quindi necessario garantire un adeguato livello di sicurezza.

I documenti scaricati dall'utente devono essere salvati sul database locale dello smartphone in modalità criptata. La password di decrittazione non è residente sul dispositivo e non è a conoscenza dell'utente, ma viene richiesta ad ogni autenticazione al server centrale.

La particolare delicatezza dei dati trattati per mezzo dei programmi impone un alto livello di attenzione per garantire il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in vigore in tema di privacy.

In particolare le procedure informatiche dovranno risultare adeguate alla norme vigenti e alle direttive del garante in materia di sicurezza e privacy e per l'attività in ambito, al documento sulle misure minime di sicurezza ict per le pubbliche amministrazioni (AGID). Qualora le procedure non fossero adeguate,

si chiede l'evidenza delle parti/ funzionalità ove le procedure non sono adeguate e un piano per la realizzazione di tutti gli interventi necessari per il loro adeguamento (si evidenzia che tali interventi rientrano nella manutenzione normativa). In attesa degli eventuali adeguamenti normativi, a fronte di eventuali sanzioni, Estar si rivarrà direttamente sulla ditta appaltatrice.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA

VOCE	DESCRIZIONE
Assistenza da remoto	Il servizio di assistenza include l'assistenza da remoto effettuata mediante collegamento ai sistemi del cliente.
Assistenza Utenti e Recensione Market	Il servizio consiste nel monitorare le recensioni degli utenti sui market di entrambe le piattaforme (Android e iOS), prendere in carico la gestione delle problematiche, migliorie proposte e commenti segnalati dagli utenti con risoluzione di eventuali anomalie, con l'obiettivo di mantenere un rating on line superiore a 4.
Modalità di accesso al servizio di assistenza	Su numero verde, via web ticket o mail dedicati
Orario di copertura	Lunedì - Venerdì 9:00-12:30 e 14:30-18:00 festivi esclusi (copertura giorni festivi da prevedere eventualmente secondo accordi post gara)
Durata assistenza	Annuale (rinnovabile per 3 anni)

### MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Devono essere messe a disposizione su base annuale non cumulabili almeno 30gg/uomo per sviluppi legati ad eventuali evoluzioni richieste.

### SLA

Attività	Azione	Note
Apertura ticket	Inizio SLA	Soluzione garantita entro 4h
Ri-Apertura ticket	Continuazione SLA	Gli SLA che decorrono dalla riapertura si sommano agli SLA del ticket chiuso

Il fornitore deve mettere a disposizione il portale di trouble ticketing in modo da consentire la supervisione e il monitoraggio dei ticket in carico.

### PENALI MANUTENZIONE ORDINARIA

In caso di non rispetto degli SLA indicati il RES ha facoltà di applicare eventuali penali come di seguito calcolate:

Tipologia	Descrizione	Valore atteso	Penalità
Risoluzione ticket	Tempi di ripristono attività	>= 95% ticket risolti entro 4 h su base trimestrale	0.3 per mille del valore dell'ordinativo di fornitura.