

TELEMEDICINA INTEROPERABILITÀ TRA PIATTAFORMA NAZIONALE E PIATTAFORME REGIONALI

**Procedura di acquisizione delle postazioni di lavoro e relativa logistica per
soluzioni di telemedicina**

Arezzo – 27 novembre 2025

Contesto di riferimento

Decreto Interministeriale - 30 settembre 2022 Art. 1 Processo per la selezione di soluzioni di telemedicina e diffusione sul territorio nazionale

- Regione Puglia in qualità di Regione capofila, con il supporto del proprio Soggetto Aggregatore InnovaPuglia S.p.A. ha provveduto alla procedura di acquisizione delle PdL

Piani Operativi delle Regioni e delle Province Autonome

- Fabbisogni raccolti e trasferiti da Agenas alla Regione capofila Puglia

Oggetto dell'acquisizione

Postazioni di Lavoro	PC All-in-one
	Notebook
Servizi connessi	Monitor
	Assistenza e supporto
	Predisposizione, consegna, installazione, verifica funzionale,
	Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche R.A.E.E.
	Manutenzione e asset management

PdL e Sc sono funzionali all'esecuzione dei servizi di televisita, teleconsulto, teleassistenza, telemonitoraggio, oggetto della procedura sul Servizio di Infrastruttura Regionale di Telemedicina da parte della Regione capofila Lombardia

Amministrazioni Contraenti

Le Amministrazioni contraenti sono le Regioni e le Province Autonome, ovvero, i soggetti giuridici da esse individuati in sede di convenzione tra la Regione capofila e le altre Regioni e Province autonome.

L'amministrazione contraente è il soggetto giuridico che formula un Ordinativo di Fornitura per l'acquisizione della prestazione prevista dalla Convenzione e nei confronti della quale il Fornitore si impegna a eseguire le prestazioni richieste

REGIONE / PROVINCIA AUTONOMA

PIEMONTE

VALLE D'AOSTA

LOMBARDIA

PROVINCIA AUTONOMA BOLZANO

PROVINCIA AUTONOMA TRENTO

VENETO

FRIULI VENEZIA GIULIA

LIGURIA

EMILIA-ROMAGNA

TOSCANA

UMBRIA

MARCHE

LAZIO

SARDEGNA

ABRUZZO

MOLISE

CAMPANIA

PUGLIA

BASILICATA

CALABRIA

SICILIA

Utenti

Le PdL sono in corso di installazione presso:

Centrali Operative Territoriali	Farmacie rurali	Case di Comunità	Ospedali di Comunità	Studi dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Altre categorie (es. Presidi Ospedalieri, Specialisti Ambulatoriali, etc.)
---------------------------------------	--------------------	---------------------	----------------------------	--	--

Servizi connessi alla fornitura

Assistenza e supporto

Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica
Funzionale

Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
(R.A.E.E.)

Manutenzione

Asset Management

Assistenza e supporto

- Il Fornitore durante tutto il periodo di validità della Convenzione e dei contratti attuativi dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e di chi ha in carico le apparecchiature oggetto di fornitura un apposito **Call Center** che funzionerà da centro di ricezione e gestione delle richieste di informazione in merito agli ordini di fornitura e delle richieste di intervento nel caso di malfunzionamento delle apparecchiature.
- in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:
 - richieste di informazioni circa la convenzione;
 - ricezione e smistamento degli ordini;
 - richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
 - richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione;
 - richieste relative allo stato delle consegne;
 - richieste di intervento per manutenzione
- Le richieste di informazioni ed assistenza potranno essere effettuate sia via **telefono che via e-mail**.
- Il servizio dovrà essere attivo **H24 e 7 giorni su 7** per tutti i giorni dell'anno.

Livelli di servizio riferiti al Call Center

Parametro	Descrizione del parametro	Livello di servizio atteso
Percentuale di chiamate perse dal Call Center	<p>Si definisce chiamata persa la chiamata che non ottiene risposta da un operatore perché:</p> <ul style="list-style-type: none"> la linea non è disponibile; la chiamata riceve un segnale di occupato; viene trasmesso un messaggio pre-registrato senza possibilità di selezionare la scelta di contatto con l'operatore; l'utente viene messo in contatto con la segreteria telefonica al di fuori dell'intervallo consentito; la richiesta di contatto viene abbandonata dopo 60" dall'inizio della chiamata e prima di ricevere risposta dall'operatore. <p>La misurazione deve essere effettuata su base mensile.</p>	Non superiore al 4% delle chiamate ricevute.

Tempo di risposta alle chiamate	Ai fini del calcolo dei tempi di risposta delle chiamate ricevute, si considera l'insieme delle chiamate ricevute al	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.
ricevute dal Call Center	netto di quelle perse e di quelle instradate automaticamente ma abbandonate prima della scelta di contatto con l'operatore. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. Si considera equivalente ad una risposta oltre i 20" la chiamata abbandonata dopo 20" ed entro 60" dall'inizio della chiamata stessa. Ai fini della misurazione dei tempi suddetti, l'inizio della chiamata decorre da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successivamente all'eventuale messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica. La misurazione deve essere effettuata su base mensile.	

Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale e R.A.E.E.

- La **consegna nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione Contraente** sarà preventivamente concordata dal Fornitore con il referente del sito di consegna
- Contestualmente alla consegna dovranno essere eseguite le **attività di predisposizione e verifica di funzionalità** della postazione di lavoro in termini di installazione, collegamento degli accessori in dotazione, collegamento alla rete elettrica, accensione e configurazione del Sistema Operativo.
- Il Fornitore dovrà poi provvedere all'**asporto dell'imballaggio e di qualsiasi altro materiale derivante dall'attività di installazione** che deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.
- Il servizio di predisposizione e verifica di funzionalità della postazione di lavoro dovrà essere espletato mediante un **tecnico specializzato** con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura

Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale

- Per ogni consegna/installazione effettuata, dovrà essere redatto un **apposito verbale di consegna**, istallazione e verifica funzionale sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione del contratto o da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, della loro corretta installazione e del loro corretto funzionamento. Dovranno altresì essere riportati il numero dell'ordinativo di fornitura, la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura, la data o le date dell'avvenuta consegna ed installazione, estremi del DDT (Documento di trasporto) di consegna, il numero dell'Ordinativo di Fornitura, il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo. Il Fornitore dovrà altresì consegnare una propria **dichiarazione attestante la corrispondenza delle caratteristiche dei beni consegnati con quelle descritte nell'Offerta Tecnica** e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità previsti nel presente Capitolato Tecnico. L'Amministrazione Contraente si riserva, in ogni caso, la facoltà di effettuare verifiche a campione sulle apparecchiature consegnate
- Nel caso di **esito negativo della verifica funzionale**, il Fornitore dovrà sostituire entro 5 (cinque) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

LIVELLI DI SERVIZIO TEMPI DI CONSEGNA

		La misurazione deve essere effettuata su base mensile.	
TFA	Tempo di fornitura delle apparecchiature	Tempo che intercorre tra l'Ordinativo di Fornitura e la ricezione dei prodotti.	<p><u>Da Capitolato:</u> per Ordinativi di Fornitura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fino a n. 100 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura; • da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura; • superiori a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. <p><u>Da Offerta migliorativa Lotto 1:</u> Lo SLA di riferimento offerto è ridotto del 40% rispetto a quanto previsto nel capitolato.</p> <p><u>Da Offerta migliorativa Lotto 2:</u> Il Fornitore è in grado di garantire una riduzione del 40% dei giorni solari previsti nel Capitolato.</p> <p><u>Da Offerta migliorativa Lotto 3:</u> Rispetto ai tempi indicati nel capitolato tecnico, il Fornitore ha ridotto del 40% i tempi di fornitura delle apparecchiature.</p>

Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.). Livelli di servizio

- Ove espressamente richiesto dall'Amministrazione Contraente il **Fornitore dovrà garantire** la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento eco-compatibile dei **R.A.E.E.** professionali secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative.

Termini per il ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	Termini entro i quali dovrà essere erogato il servizio ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.).	Per ordinativi di fornitura:
		<ul style="list-style-type: none"> • fino a n. 100 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura; • da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura; • superiori a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura.

Manutenzione

- Il **servizio di manutenzione** consiste nell'erogare assistenza da remoto e on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell'apparecchiatura ed al ripristino dell'operatività. L'attività di assistenza on-site dovrà essere espletata mediante un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura.
- Gli interventi di manutenzione dovranno essere richiesti al Fornitore dall'Amministrazione Contraente e/o da chi ha in carico le apparecchiature oggetto di fornitura mediante il **Call Center**.
- I **termini di erogazione del servizio** decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento. Il Call Center, attraverso email, dovrà comunicare all'utente che ha segnalato il malfunzionamento l'identificativo del Ticket aperto e la descrizione del problema segnalato.
- Il servizio comprende anche la manutenzione sul sistema operativo (ad esempio attività di ripristino di file di sistema, ripristino della configurazione, reinstallazione del Sistema Operativo, ecc.)
- I malfunzionamenti (ogni difformità del prodotto hardware (sia nella configurazione base, che per i singoli eventuali dispositivi accessori in dotazione) dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso sono così classificati:
 - **Bloccante**: l'utente non è in grado di usufruire dell'apparecchiatura per indisponibilità.
 - **Non bloccante**: l'utente è in grado di usufruire dell'apparecchiatura, ma con prestazioni degradate.

Il tempo di risposta (tempo intercorrente tra apertura ticket e intervento) è fissato:

- nel caso l'utente **sia un medico del ruolo unico di assistenza primaria o un pediatra di libera** scelta entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti;
- **per tutte le altre tipologie di utenti e sedi** entro 4 (quattro) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro 16 (sedici) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti.
- Il Fornitore è **obbligato a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura**, mediante l'eliminazione del malfunzionamento o mediante la sostituzione temporanea dell'apparecchiatura con altra equivalente

Il tempo di ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (tempo tra l'intervento del tecnico e il ripristino dell'operatività), è fissato:

- in 2 (due) ore solari per malfunzionamenti bloccanti;
- in 4 (quattro) ore solari per malfunzionamenti non bloccanti per qualsiasi tipologia di utente

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante **la sostituzione della stessa con altra equivalente**; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché, laddove riparabile, l'apparecchiatura originale riparata torni a far parte della dotazione dell'utilizzatore interessato entro 30 giorni solari dalla data di ritiro.

In caso di sostituzione dell'apparecchiatura, qualora la memoria di massa fosse asportabile e sostituibile e il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità di memoria di massa stessa, il fornitore dovrà procedere allo spostamento di detta memoria dall'apparecchiatura guasta a quella in sostituzione al fine di **ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro**.

Alla fine dell'intervento, dovrà essere redatto un **apposito Rapporto di Intervento Tecnico**, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione Contraente e da un incaricato del Fornitore (serial Number, il numero di ticket, la data e l'ora di apertura della chiamata, il numero dell'intervento, la data e l'ora dell'intervento, la descrizione del problema segnalato, la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento), la descrizione delle attività svolte e l'esito conclusivo dell'intervento)

Alla ricezione della richiesta di intervento, Il **Fornitore dovrà comunicare** a chi ha inoltrato la segnalazione: • un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket); • data e ora di ricezione della richiesta; • data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento. Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato per l'inoltro della richiesta di intervento e con email. In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata il Fornitore dovrà **aggiornare il sistema di Asset Management** e comunicare la chiusura della chiamata al referente dell'Amministrazione Contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, tramite opportuni **report da inviare all'Amministrazione Contraente** stessa con cadenza mensile, in forma di foglio elettronico.

Livelli servizio Manutenzione

Tempo di risposta a una richiesta di intervento di manutenzione	Tempo che intercorre tra l'apertura del ticket attraverso il Call Center ed il momento in cui il tecnico preposto interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante.	<p><u>Da Capitolato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nel caso l'utente sia un medico del ruolo unico di assistenza primaria o un pediatra di libera scelta entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti. • Per tutte le altre tipologie di utenti e sedi entro 4 (quattro) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro 16 (sedici) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti. <p><u>Da Offerta migliorativa Lotto 1:</u> Lo SLA di riferimento offerto è ridotto del 40% rispetto ai tempi minimi richiesti dal Capitolato Tecnico.</p> <p><u>Da Offerta migliorativa Lotto 2:</u> Il Fornitore è in grado di garantire una riduzione del 40% delle ore solari o, nei casi previsti, dei giorni lavorativi indicati nel Capitolato Tecnico.</p> <p><u>Da Offerta migliorativa Lotto 3:</u> Rispetto ai tempi indicati nel capitolato tecnico, il Fornitore ha ridotto del 40% i tempi di risposta a una richiesta di intervento di manutenzione.</p>
---	---	---

Asset Management

- Il Fornitore metterà a disposizione del Committente e delle Amministrazioni Contraenti **un sistema finalizzato alla raccolta centralizzata, l'archiviazione, la gestione, l'aggiornamento e la consultazione della documentazione amministrativo-contrattuale** (ad esempio, DDT, Verbale di consegna ed installazione, Rapporto di Intervento Tecnico, ecc.) e alla gestione dell'inventario delle apparecchiature e delle relative dotazioni.
- Il sistema dovrà essere disponibile e consultabile tramite interfaccia web attraverso apposite credenziali (user/password) durante tutto il periodo di validità della Convenzione e per ulteriori 5 (cinque) anni a decorrere dalla sua scadenza.
- Attraverso il sistema dovrà essere **possibile generare report** e dovranno essere disponibili funzionalità di esportazione dei dati, secondo formati standard.

Per quanto riguarda **l'inventario delle apparecchiature** e delle relative dotazioni, gli elementi informativi, da rilevare per ognuna di esse, dovranno riguardare a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **aspetti tecnici** (es. marca, modello, configurazione hardware e software, licenze in uso);
- **aspetti logistici** (es. localizzazione delle apparecchiature, unità operative dell'ente sanitario o utenti assegnatari, referenti e loro contatti, ecc.);
- **aspetti amministrativi e di gestione** (es. codice identificativo, serial number, data di installazione, interventi di manutenzione, ecc.).