

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASL 7 Carbonia

Deliberazione n. 614/c

Adottata dal Commissario in data 29 APR. 2010

Oggetto: Progetto Obiettivo “Continuità operativa dei sistemi informatici” – anno 2010.

- PREMESSO** che i sistemi informatici hanno assunto una notevole importanza nell'esecuzione dell'attività di natura sanitaria dell'Azienda, in generale e con particolare riferimento ai servizi connessi telematici e applicativi, utilizzati dai laboratori di analisi, dal centro trasfusionale, dal pronto soccorso, dalla radiologia, dal centro espiantri/trapianti, dall'UTIC delle strutture ospedaliere aziendali;
- RILEVATO** che l'operatività dei sistemi informatici, nonostante le misure preventive messe in atto, può essere interrotta per il verificarsi di inconvenienti e problemi tecnici che possono impedire il normale e regolare svolgimento dell'attività con rilevanti conseguenze e disagi per le prestazioni sanitarie garantite dall'Azienda, con specifico riferimento ai laboratori di analisi, al centro trasfusionale, al pronto soccorso e ai reparti che per esigenze connesse alla natura dei loro compiti, necessitano di operare in piena continuità di servizio;
- CHE** pertanto è indispensabile assicurare un'assistenza continua tecnico/informatica in Azienda da parte del SIA al fine di affrontare e risolvere i problemi che si verificano;
- DATO ATTO** che nella riunione sindacale del 2 marzo 2010 i rappresentanti delle OO.SS. del comparto sanità ed i rappresentanti dell'Azienda hanno concordato in merito alla necessità di predisporre una organizzazione tesa ad assicurare una pronta e tempestiva risposta, nel caso di emergenze di carattere informatico, nella forma del progetto incaricando il responsabile del SIA affinché trasfonda il contenuto della relazione da lui illustrata nel corso della seduta in un Progetto Obiettivo;
- RILEVATO** che pertanto il responsabile del SIA ha predisposto un progetto obiettivo “*Continuità operativa dei sistemi informatici*”, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, che ha come obiettivo la predisposizione di un piano di intervento per affrontare le problematiche di natura eccezionale, al fine di garantire la continuità operativa dei sistemi informatici, nel loro complesso, nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno attraverso azioni di pronto intervento e di manutenzione straordinaria dei sistemi;

- CHE** tale obiettivo necessita che almeno un operatore possa intervenire, fuori dall'orario di servizio, al fine di affrontare tempestivamente le problematiche e ripristinare le funzionalità dei sistemi;
- PRESO ATTO** che il personale da coinvolgere nel piano di lavoro deve possedere competenze di alto profilo professionale, con conoscenza di tutti i sistemi adottati dall'azienda, oltre che un'adeguata esperienza nella gestione di eventi critici come quelli presi in considerazione dal progetto;
- DATO ATTO** che il responsabile del SIA ha individuato il personale competente da coinvolgere nel progetto come segue: numero 3 unità per il primo semestre: Stefano Vascotto, Francesco Melis, Carlo Amore; numero 4 unità per il per il 2° semestre: Stefano Vascotto, Francesco Melis, Carlo Amore e Sandro Tocco;
- CHE** nel gruppo di lavoro, come da progetto, potrà, eventualmente essere inserito anche ulteriore personale assunto in ruolo con profilo professionale di programmatore cat. C;
- ATTESO** che l'importo complessivo individuato per il progetto - con durata dal 01/01/2010 al 31/12/2010 - è pari a 18.000,00 euro all'anno;
- CHE** in considerazione del fatto che la turnazione mensile ripartirà in modo bilanciato i carichi di lavoro, il corrispettivo mensile di 1.500,00 euro verrà suddiviso in modo paritario tra i componenti del gruppo di lavoro (3 unità nel periodo 01/01/2010 - 30/06/2010, 4 unità nel periodo 01/07/2010 - 31/12/2010);
- DATO ATTO** che la Direzione Aziendale ha verificato la valenza strategica del progetto "*Continuità operativa dei sistemi informatici*" e ritiene che esso sia diretto alla definizione, attuazione e realizzazione di un risultato ritenuto strategico per la programmazione aziendale quale quello di ottimizzare e rendere più funzionale, agevole e sicura l'operatività di tutte le UU.OO. e i servizi aziendali al fine di evitare eventuali disservizi e blocchi dell'attività;
- CHE** pertanto tale progetto è da configurarsi come progetto speciale ai sensi dell'art. 54 del contratto collettivo decentrato integrativo 1998/2001 dell'ASL n. 7, deliberazione n. 1500/2001;
- CHE** lo stesso è frutto di negoziazione tra la Direzione Aziendale, il responsabile del SIA e le OO.SS.;
- VISTO** l'art. 54, comma 6, del contratto collettivo decentrato integrativo 1998/2001 dell'ASL n. 7, deliberazione n. 1500/2001 che, in relazione ai progetti obiettivo speciali, prevede che l'attività di verifica sia svolta da una Commissione presieduta dal Direttore Sanitario e/o Amministrativo, e da due Dirigenti Sanitari e/o Amministrativi non coinvolti per quell'anno in progetti obiettivo e dal responsabile dell'ufficio delle relazioni sindacali;

II COMMISSARIO

SENTITI il Direttore amministrativo e il Direttore sanitario;

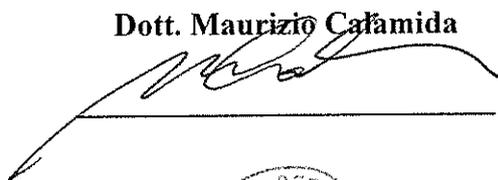
DELIBERA

Per le motivazioni di cui in premessa,

1. Di approvare il progetto obiettivo "Continuità operativa dei sistemi informatici" proposto dal responsabile del SIA, allegato al presente atto deliberativo per farne parte integrante e sostanziale con durata dal 01/01/2010 al 31/12/2010, e per un importo complessivo di 18.000,00 euro;
2. Di dare atto che la spesa pari a € 18.000,00 è da imputare sul centro di rilevazione cod. 10110106 "Servizio Sistemi Informativi" e graverà per l'importo di 15.750,00 euro - relativo alla spesa per il personale del ruolo amministrativo per il 1° e 2° semestre 2010 - sul codice del piano dei conti n. 0509040203 e per l'importo di 2.250,00 euro - relativo alla spesa per il personale del ruolo tecnico per il 2° semestre 2010 - sul codice del piano dei conti n. 0509030203;
3. Di dare atto che al sopra indicato importo di 18.000,00 euro si aggiungono gli oneri che verranno conteggiati nelle competenze stipendiali del mese di pagamento;
4. Di demandare al Servizio Personale la corresponsione dei compensi sopra indicati, previa attestazione del responsabile del SIA in merito al completo svolgimento delle attività di cui al progetto per ciascun componente del gruppo di lavoro e in seguito all'attività di verifica svolta dalla Commissione di cui l'art. 54, comma 6, del contratto collettivo decentrato integrativo 1998/2001 dell'ASL n. 7, deliberazione n. 1500/2001.

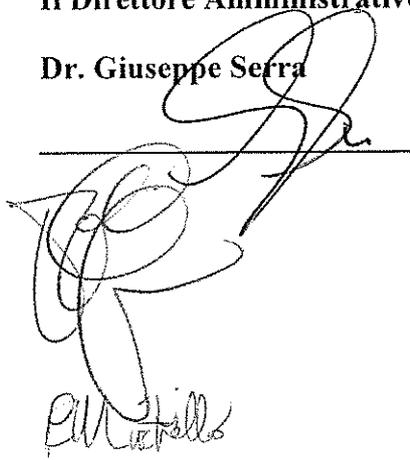
Il Commissario

Dott. Maurizio Cafamida



Il Direttore Amministrativo

Dr. Giuseppe Serra

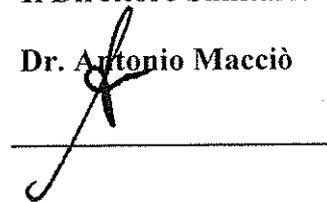


Dr. Giuseppe Serra



Il Direttore Sanitario

Dr. Antonio Macciò



Il Responsabile del Servizio Affari Generali

attesta che la deliberazione

n. 612/0 del 29 APR. 2010

è stata pubblicata

nell'albo pretorio dell'Azienda USL n.7

a partire dal 29 APR. 2010 al 13 MAG. 2010

resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi

è stata posta a disposizione per la consultazione.

Servizio Affari Generali



g. Porto

DESTINATARI:

Serv. Personale

Serv. Bilancio

Collegio Sindacale



Prospetto riepilogativo

Progetto Obiettivo: Continuità operativa dei sistemi informatici

- Obiettivo:** Garantire la continuità operativa dei sistemi informatici, nell'arco delle 24 ore, 365 giorni all'anno, mediante azioni di pronto intervento e di manutenzione straordinaria.
- Durata:** Dal 01/01/2010 al 31/12/2010 salvo eventuali rimodulazioni dovute all'attuazione della riforma del sistema sanitario regionale.
- Programma operativo:** Vedere relazione allegata
- Stanziamento:** € 18.000,00
- Personale coinvolto:** 1° semestre: Stefano Vascotto, Francesco Melis, Carlo Amore
2° semestre: Stefano Vascotto, Francesco Melis, Carlo Amore, Sandro Tocco
- Eventuale ulteriore personale, assunto in ruolo, con profilo professionale: Programmatore Cat. C
- Apporto individuale:** Paritario su una base di equa ripartizione dei carichi di lavoro.
- Risorse strumentali:** Il progetto non richiede l'impiego di risorse strumentali supplementari
- Valutazione:** Verifiche periodiche su base mensile del raggiungimento dell'obiettivo, con relazione da parte del Responsabile del Servizio. Indicatori di riferimento: numero delle chiamate in urgenza, i tempi di intervento, le attività di manutenzione straordinaria.

Il Responsabile del Servizio
Ing. Andrea Alimonda



ASL Carbonia

Servizio Sanitario Regione Sardegna

Azienda Sanitaria Locale 7 Carbonia

Sistema Informativo Aziendale

Progetto Obiettivo: Continuità Operativa dei Sistemi Informativi

Documento:

Progetto Continuità Operativa Informatica

Data: 25/02/2010

File: ProgettoContinuitaOperativaInformatica.doc

Versione: 1.0

Redazione:

ASL Carbonia
Sistemi Informativi
AA

Ing. Andrea Alimonda

Approvazione:

--	--

	Azienda Sanitaria Locale 7 Carbonia
<i>Riferimento:</i>	<i>Sistema Informativo Aziendale</i> Relazione sulla Pronta disponibilità per l'assistenza sistemistica informatica
<i>Documento:</i>	ProgettoContinuitaOperativaInformatica.doc

Indice dei Contenuti

1	PREMESSA.....	2
2	OBIETTIVO DEL PROGETTO	2
3	DESCRIZIONE DEL PROGETTO	2
3.1	INDAGINE DI MERCATO	4
4	ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ	4
4.1	RISORSE UMANE COINVOLTE	5
4.2	RISORSE STRUMENTALI.....	5
4.3	DURATA DEL PROGETTO	5
5	RISORSE ECONOMICHE E RETRIBUZIONE.....	5
5.1	LIQUIDAZIONE DELLE COMPETENZE.....	6

1 Premessa

Nel corso degli ultimi anni l'Azienda Sanitaria ASL7 ha attuato un profondo processo di innovazione tecnologia con l'adozione di numerosi applicativi in ambito sanitario, alcuni dei quali ancora in corso di realizzazione, tra cui **SISaR** (il Sistema Informativo Sanitario Regionale), **MEDIR** (la rete dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta), **RTP** (Rete di Telepatologia Oncologica), **SILUS** (il sistema dei laboratori unici della Sardegna). Come previsto nella Del. 141/C del 16-11-2009, la ASL7, seconda realtà a livello regionale, avvierà l'introduzione del sistema **RIS-PACS** che determinerà un ulteriore avanzamento tecnologico e organizzativo nella diagnostica per immagini.

Come già evidenziato in precedenza con note Rif. 2189/09 del 23/12/2009, 1067/08 del 14/07/2008 e 505/08 del 02/04/2008, il rilievo sempre maggiore assunto dai sistemi informativi nell'esecuzione di attività di natura sanitaria comporta, come conseguenza diretta, l'esigenza di garantire la disponibilità permanente dei servizi connessi, in particolare servizi applicativi e telematici.

Nonostante le misure preventive messe in atto, il rischio che accada un evento bloccante, ad esempio un guasto o altro fatto non preventivabile, è per definizione non eliminabile completamente, essendo tale rischio legato a eventi e situazioni che, per quanto con bassa probabilità di accadimento, sono sempre possibili.

La criticità che consegue a questo rischio di interruzione dei servizi informatici riguarda in modo particolare i laboratori analisi, il pronto soccorso, la radiologia, il centro trasfusionale e i reparti che, per esigenze connesse alla natura dei loro compiti, necessitano di operare in piena continuità di servizio. È infatti accertato che un'interruzione nella disponibilità dei sistemi hardware e software comporta inevitabilmente per tali servizi anche l'impossibilità, o l'estrema difficoltà, di garantire l'erogazione delle prestazioni, specialmente in orari notturni o nelle giornate festive in cui presumibilmente tali servizi rivestono carattere di urgenza.

2 Obiettivo del progetto

Il presente progetto ha l'obiettivo di predisporre un piano di intervento per affrontare le problematiche di natura eccezionale, al fine di garantire la continuità operativa dei sistemi informatici, nel loro complesso, nell'arco delle 24 ore, 365 giorni all'anno, attraverso azioni di pronto intervento e di manutenzione straordinaria dei sistemi. Tale obiettivo necessita che almeno un operatore possa intervenire, fuori dall'orario di servizio, al fine di affrontare tempestivamente le problematiche e ripristinare le funzionalità dei sistemi.

3 Descrizione del progetto

La funzionalità di un sistema informatico, distribuito nel territorio come quello della ASL7, è garantita dalla perfetta efficienza di diverse componenti che possiamo classificare sommariamente in: *Applicazioni Software, Database, Infrastrutture HW (Server), Postazioni di lavoro operatore (Client), Rete telematica di in terconnessione, Impianti di supporto (elettrico, condizionamento, etc.).*

Il verificarsi di una anomalia, in una qualunque di tali componenti, comporta la compromissione della funzionalità applicativa che per gli operatori utilizzatori si traduce nel medesimo effetto: il blocco del sistema. L'individuazione della causa che ha comportato il blocco necessita di una analisi che presuppone una adeguata competenza specifica e una profonda conoscenza dei sistemi. Da tale analisi segue la definizione degli interventi atti a ripristinare i sistemi, che spesso portano alla soluzione immediata del problema. In alcuni casi, quando l'anomalia riguarda specifici errori negli applicativi, solo dopo una valutazione di opportunità da parte del Servizio, si richiede l'intervento da parte del fornitore, mediante assistenza remota facendo ricorso a specifici contratti di manutenzione.

L'assistenza tecnico/informatica da parte del Servizio Sistemi Informativi, si articola nelle seguenti attività:

1. Azioni eccezionali per attività di pronto intervento e ripristino qualora vi siano disservizi e guasti hardware o software che interessino centrali telefoniche, gli apparati di rete o i server aziendali
2. Assistenza tecnico informatica 24 ore su 24 (festività comprese) rivolta in particolare ai servizi Laboratorio Analisi, Centro Trasfusionale, Pronto Soccorso, Radiologia, Sale Operatorie, l'UTIC delle strutture ospedaliere aziendali
3. Azioni periodiche di monitoraggio, verifica e interventi tecnico/manutentivi sui sistemi e sulle apparecchiature informatiche in modo periodico e continuo nei momenti nei quali non vi è attività in corso e le stesse non sono utilizzate da personale in servizio
4. Interventi tecnico/manutentivi 24 ore su 24 (festività comprese) per urgenze legate a inconvenienti tali da impedire il normale e regolare svolgimento dell'attività nella fascia oraria serale.
5. Primo intervento in caso di avaria sugli impianti di servizio alla sala server: impianto di condizionamento, impianto elettrico, gruppo di continuità, gruppo elettrogeno.

Sistemi interessati dal servizio di pronta disponibilità:

- ✓ Sistema SISaR dipartimentale (ATD, PSWEB, Ambulatoriale, Sale Operatorie, Order Entry, etc.)
- ✓ Sistema SILUS per Laboratorio Analisi;
- ✓ Sistema DNWEB per Laboratorio Analisi reparti;
- ✓ Sistema RIS Radiologico (OASIS);
- ✓ Sistema Trasfusionale Emonet;
- ✓ Sistema CUP per le prenotazioni specialistiche;
- ✓ Sistema di fonia (Centralini telefonici);
- ✓ Sistemi di Rete
 - o Router
 - o Firewall
 - o Switch
- ✓ Impianti sala server: condizionamento, impianto elettrico, gruppo di continuità, gruppo elettrogeno.

3.1 Indagine di mercato

Al fine di valutare l'ipotesi di affidamento a ditta esterna del servizio di continuità operativa, è stata effettuata una indagine di mercato, contattando due aziende che operano nel settore alle quali sono state fornite le caratteristiche del servizio richiesto e dei sistemi in uso presso la Azienda.

I preventivi orientativi di spesa, che si allegano alla presente relazione, hanno dato il seguente esito:

- Ditta Impiantica Srl: canone di manutenzione mensile di € 10.000,00 + IVA, per un ammontare annuo di € 120.000,00 + IVA.
- Ditta Athena Srl: canone di manutenzione annuale di € 100.000 + IVA

Sebbene, per la natura esplorativa dell'indagine, tali stime siano orientative e pertanto possano essere suscettibili di aggiustamenti, l'ordine di grandezza degli importi suggerisce l'opportunità di raggiungere gli obiettivi del progetto con risorse interne alla Azienda.

4 Organizzazione delle attività

1. Per effettuare il servizio di continuità operativa informatica sarà messo a disposizione un telefono cellulare, con numero 331 6791493;
2. La chiamata alla pronta disponibilità può essere fatta e richiesta dai servizi di Radiodiagnostica, Laboratori Analisi, Centri Trasfusionali, Pronto Soccorso, Servizio 118, UTIC, Direzioni dei PP.OO., Direzione Generale e centralinisti dei PP.OO.;
3. La pronta disponibilità viene effettuata per i distretti di Carbonia ed Iglesias con l'intervento di un'unica persona;
4. L'intervento verrà garantito nell'arco di 45 minuti dall'apertura della segnalazione;
5. Tra le modalità di accesso, se le condizioni lo consentono, è contemplata quella mediante connessione remota alla rete aziendale (accesso VPN), al fine di garantire tempi di intervento più celeri.
6. L'organizzazione delle risorse umane avviene mediante un piano di turnazione su base mensile, che garantisca una ripartizione equa dell'impegno prestato tra le varie unità e che deve essere comunicato e approvato dal Responsabile del Servizio.

Orari

In considerazione della massima copertura realizzabile in orario di servizio per il personale in ruolo tecnico e amministrativo, il servizio di pronta disponibilità si articola secondo i seguenti orari:

Giorno	Orari
lunedì - martedì - mercoledì - giovedì	dalle 24.00 alle 08.00 e dalle 18.00 alle 24.00
venerdì	dalle 24.00 alle 08.00 e dalle 14.00 alle 24.00
Sabato, domenica e festivi	24.00 ore

4.1 Risorse umane coinvolte

Sistemisti

Si occupano degli interventi sui sistemi informatici quali: i server, la rete telematica aziendale, i database, il primo intervento su impianti di servizio (condizionamento, elettrico, gruppi di continuità). Le competenze necessarie sono di alto profilo professionale e richiedono la perfetta conoscenza di tutti i sistemi adottati dalla Azienda, oltre che una adeguata esperienza nella gestione di eventi critici come quelli considerati nel presente progetto.

In considerazione delle competenze tecniche, del profilo professionale, e della esperienza maturata il personale dipendente individuato per il progetto è costituito dai Sigg.:

1. Vascotto Stefano
2. Melis Francesco
3. Amore Carlo
4. Tocco Sandro

Si evidenzia tuttavia che, considerata la recente assegnazione del Sig. Sandro Tocco al Servizio Sistemi Informativi, la sua partecipazione al progetto verrà differita al 1 Luglio 2010, al fine di completare il passaggio di competenze necessario alla piena operatività sui sistemi informatici.

Vista Delibera 270/C del 01/03/2010, che ha portato alla variazione in aumento di n. 3 Programmatori Cat. C, si potranno inserire nel gruppo dei sistemisti anche le unità che dovessero superare le procedure concorsuali per la copertura di tali posti in organico.

4.2 Risorse strumentali

Le risorse strumentali necessarie per la realizzazione del progetto sono quelle già in uso per il personale del Servizio per la normale attività istituzionale:

- Terminali e schede telefoniche per il contatto in mobilità
- Personal Computer

4.3 Durata del progetto

Il progetto decorre dal 1 Gennaio 2010 al 31 Dicembre 2010, salvo eventuali rimodulazioni dovute all'attuazione della riforma del sistema sanitario regionale.

Entro il mese di Novembre il Responsabile del Servizio potrà presentare una istanza, a seguito di una rivalutazione degli obiettivi, per la riproposizione del progetto per l'anno 2011.

5 Risorse economiche e retribuzione

Le risorse economiche necessarie per il progetto ammontano, complessivamente, ad € 18.000,00.

I parametri per la stima della quantificazione economica del progetto hanno considerato:

- indennità di reperibilità previste nel CCNL atte a coprire gli orari descritti del progetto per una unità di personale

- gli importi in orario straordinario, notturno e festivo, considerando un monte ore annuale presunto di circa 360 ore.

Gli importi del progetto verranno ripartiti:

- In considerazione che la turnazione mensile ripartirà in modo bilanciato i carichi di lavoro, il corrispettivo mensile di € 1.500,00 verrà suddiviso in modo paritario tra i componenti del gruppo di lavoro (3 unità nel periodo 1/1/2010 – 30/6/2010, 4 unità nel periodo 1/7/2010 – 31/12/2010)

5.1 Valutazione dei risultati e liquidazione delle competenze

Gli importi verranno liquidati su base mensile a seguito di una relazione del Responsabile del Servizio attestante la rispondenza delle attività agli obiettivi del progetto. Come indicatori delle attività verranno considerati il numero delle chiamate in urgenza, i tempi di intervento, le attività di manutenzione svolte in orari di bassa operatività sui sistemi.