

**Deliberazione Direttore Generale n. 698 del 27/06/2023**

Direzione Generale: Via Casal Bernocchi, 73 - 00125 Roma  
C.F. e P.I. 04733491007

<b>STRUTTURA PROPONENTE:</b> UOC Approvvigionamenti
<b>OGGETTO:</b> PNRR - Missione 6: Salute- Componente 1: Accordo quadro Consip - Sanita' Digitale - Sistemi Informativi Sanitari e Servizi Al Cittadino - Id 2365 - Lotto 4 sottoscrizione Contratto Esecutivo - CIG derivato: 974234014D - CUP: I83D21002920006 per un importo pari ad euro 220.845,16 oltre IVA per 21 mesi
L' Estensore: Federica Capotosto

<b>Parere del Direttore Amministrativo : Dr.ssa Francesca Merli</b> <b>Parere DA:</b> FAVOREVOLE
<b>Parere del Direttore Sanitario : Dr.ssa Daniela Sgroi</b> <b>Parere DS:</b> FAVOREVOLE
Il presente provvedimento <b>necessita</b> di rilevazioni contabili (autorizzazioni di costi/accertamenti di ricavi) da annotare nel bilancio di esercizio aziendale.  Il Dirigente Responsabile della Struttura proponente Diana Pasquarelli
Il Dirigente addetto al controllo di budget con la sottoscrizione della proposta di delibera di pari oggetto num. Provv. 1375 attesta:  Sottoconto: 101020901 Comporta scostamenti rispetto al budget: NON COMPORTA SCOSTAMENTO Responsabile UOC RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE: Davide Buoncristiani
Il Dirigente e/o il Responsabile del Procedimento con la sottoscrizione della proposta di delibera di pari oggetto num. Provv. 1375  Hash .pdf (SHA256): 0bf3dcca54ca90b888164ba5f19fc0caa3e1131518e01c53106bd4c79b59f598 Hash .p7m (SHA256): 267e39e8d78a02bbe4e648936c9292d4705b879774019133692e4d493e01fc9e Firme digitali apposte sulla proposta: PIETROPAOLO ENZO,Merli Francesca,BUONCRISTIANI DAVIDE,SGROI DANIELA,DIANA PASQUARELLI  Il Responsabile del Procedimento: Matteo Montesi  Il Dirigente: Diana Pasquarelli  Il Direttore del Dipartimento: Enzo Pietropaolo

## IL DIRIGENTE UOC APPROVVIGIONAMENTI

- VISTA** la *Deliberazione n. 13 del 09/01/2020* relativa all'adozione dell'Atto Aziendale, approvato con *D.C.A. n. U00033 dell'11/02/2020* e pubblicato sul B.U.R.L. del 13/02/2020 n. 13;
- VISTI** il *D.Lgs. n. 50 del 18/04/2016* "Nuovo Codice dei Contratti Pubblici" pubblicato sulla G.U.R.I. n. 91 del 19/04/2016, modificato con il *D.Lgs. n. 56 del 19/04/2017* e con la *Legge n. 55 del 14/06/2019*;
- la Legge 120 del 11/09/2020 di conversione del D.L. n. 76/2020 Decreto Semplificazione ed il *D.L. 77 del 31/05/2021* relativo alla Governance del PNRR ed alle misure di accelerazione e snellimento delle procedure, convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2021, n. 108 (in S.O. n. 26, relativo alla G.U. 30/07/2021, n. 181);
- il *D.Lgs. n. 36 del 31/03/2023* "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge n. 78 del 21/06/2022, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31/03/2023, in vigore a far data dal 01/04/2023 ed efficace a decorrere dal 01/07/2023 ex art.229 del medesimo D.Lgs.;
- il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), trasmesso dal Governo Italiano alla Commissione Europea il 30 aprile 2021 ai sensi degli articoli 18 e seguenti del regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, che definisce un quadro di investimenti e riforme a livello nazionale, con corrispondenti obiettivi e traguardi cadenzati temporalmente, al cui conseguimento si lega l'assegnazione di risorse finanziarie messe a disposizione dall'Unione Europea;
- DATO ATTO** che la Regione Lazio con nota prot. n. U.0004244 del 04/01/2022, registrata al prot. Aziendale n. 0000369 del 04/01/2022, ha trasmesso la D.G.R. n. 1005 del 30/12/2021 relativa agli interventi previsti nell'ambito della Missione 6 –Salute Componente M6C1 avente ad oggetto: "*Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 6 - Salute Componente M6C1 – Reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale. Investimenti 1.1, 1.2, 1.3 – Definizione del Piano – Identificazione delle Strutture del PNRR e del piano regionale integrato*";
- che nell'ambito della Missione 6 – Salute componente M6C1 sono ricompresi i seguenti investimenti:
- Investimento 1.1: Case della Comunità e presa in carico della persona (CDC);
  - Investimento 1.2: Casa come primo luogo di cura e telemedicina (COT);
  - Investimento 1.3: Rafforzamento dell'assistenza sanitaria intermedia e delle sue strutture (ODC);
- che la Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria - con nota prot. n. U.0559339 del 07/06/2022, acquisita al protocollo Aziendale n. 0037501 dell'08/06/2022, ha trasmesso la Deliberazione di Giunta Regionale n. 332 del 24/05/2022 recante "*Piano Nazionale Ripresa e Resilienza – Missione 6 Salute – Componente M6C1 e M6C2 – Approvazione del Piano Operativo*

*Regionale e Schema di Contratto Istituzionale di Sviluppo (CIS)” con la quale è stato approvato il Piano Operativo Regionale definitivo;*

che nella suddetta deliberazione, in relazione alla componente Missione 6 – Salute componente M6C1 Investimento 1.2: Casa come primo luogo di cura e telemedicina (COT) - 1.2.2 Implementazione delle Centrali Operative Territoriali (COT) – Interconnessione, più precisamente all'allegato 2 è stato riportato il dettaglio dell'investimento afferenti l'Asl Roma 3 per un totale di euro 369.235,00 iva inclusa (CUP I83D21002920006), come di seguito specificato:

CUP	Importo Intervento PNRR	IMPORTO INTERVENTO (Altre fonti)
I83D21002920006	369.235,00 euro	0,00 euro

che con protocollo n. U.0725637 del 22/07/2022 la Regione Lazio - Direzione Regionale Salute e Integrazione Socio-Sanitaria – ha trasmesso la DGR n. 581 del 19/07/2022, acquisita con protocollo aziendale n. 47415 del 22/07/2022, con la quale è stato approvato il quadro riepilogativo dei finanziamenti distinti per soggetto attuatore e soggetti attuatori delegati;

che nella suddetta deliberazione viene assegnata all'Asl Roma 3 la somma di euro 369.235,00 iva inclusa per Implementazione delle Centrali Operative Territoriali (COT) di cui alla Componente M6.C1-1.2.2.;

## PREMESSO

che l'Asl Roma 3:

con delibera n. 938 del 7/10/22 ha preso atto della deliberazione della Giunta Regionale n. 581 del 19.07.2022 ad oggetto: *“Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) e Piano Nazionale Complementare (PNC) – Missione 6 Salute – Componente M6C1 e M6C2 –DGR n. 332 del 24/05/2022 – Assegnazione delle risorse finalizzate all'attuazione degli interventi previsti del Piano Operativo della Regione Lazio di cui alla DGR 332/2022”;*

con delibera n. 1249 del 28/12/2022 ha preso atto della Determinazione regionale n. G18566 del 23/12/2022, recante: Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione 6: Salute - Componente 1 - Investimento 1.2: Casa come primo luogo di cura e telemedicina - Sub investimento 1.2.2 - Implementazione Centrali Operative Territoriali (COT) - 1.2.2.2 COT Interconnessione aziendale: approvazione dello studio di fattibilità per l'attuazione degli interventi di interconnessione aziendale - Ecosistema digitale delle cure territoriali della Regione Lazio e del relativo allegato PNRR M6C1 1.2.2.2 Studio di fattibilità per l'attuazione degli interventi di interconnessione Aziendale Ecosistema digitale delle cure territoriali della Regione Lazio;

ha trasmesso in data 28/02/2023 apposita delega per l'espletamento della procedura di gara alla ASL Roma 1 giusta Determinazione n. G01344 del 3/02/2023 con cui la Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria, ha individuato l'ASL Roma 1 quale Azienda capofila per la predisposizione degli atti tecnici e di gara inerenti alla misura della Missione 6 Salute, M6C1 1.2.2 Implementazione Centrali Operative Territoriali (COT) – 1.2.2.2 COT Interconnessione aziendale, nonché per la definizione ed esecuzione delle opportune procedure di affidamento, nel rispetto di quanto previsto dal Codice degli Appalti;

con delibera n. 573 del 25/05/2023 ha nominato RUP Aziendale – Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) – Missione 6 – Salute componente 1 COT Interconnessione aziendale e componente 2 Sub Investimento: 1.1.1: Digitalizzazione DEA I e II Livello il Dott. Matteo Montesi;

con delibera 687 del 22/6/2023 ha preso atto della Deliberazione del Commissario Straordinario della Asl Roma 1 n. 364 del 16/06/2023 relativa all'aggiudicazione *dell'appalto specifico con rilancio competitivo, nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip ID 2365 "Servizi applicativi in ambito Sanità Digitale – sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino-, per l'affidamento, in modalità aggregata, dell'implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio CIG: 974234014D"* in favore dell'RTI con mandataria Dedalus Italia S.p.a. (C.F./P.IVA 05994810488), per un importo complessivo per 21 mesi pari ad € 2.560.780,58 (iva esclusa), per un importo contrattuale per la ASL Roma 3 pari a 220.845,16 euro iva esclusa (269.431,10 euro iva inclusa) derivante dal ribasso d'asta offerto da parte dell'aggiudicataria e dettagliato *nella* ripartizione economica delle quote dell'appalto;

che al fine di rispettare le linee guida allegate alla circolare MEF 30/2022 , con mail del 22 giugno 2023, la Asl Roma 1 ha inviato la "dichiarazione attestante la piena riconducibilità delle delibere inerenti i progetti finanziati nell'ambito degli interventi a valere sul pnrr missione 6 salute - componente 1 - investimento 1.2: casa come primo luogo di cura e telemedicina - sub investimento 1.2.2 - implementazione centrali operative territoriali (cot) – 1.2.2.2 COT interconnessione aziendale;

## CONSIDERATA

la necessità di rispettare ai fini dell'erogazione del relativo finanziamento la milestone definita per il progetto in questione dai provvedimenti nazionali e regionali attuativi del PNRR che fissano per il 30/06/2023 il termine ultimo per la contrattualizzazione di quanto previsto nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip ID 2365;

## ATTESO

che, ai fini dell'imputazione di spesa, nella suindicata Deliberazione del Commissario Straordinario della Asl Roma 1 n. 364 del 16/06/2023 viene definita la seguente cronologia di riferimento dell'appalto specifico in argomento:

Cronologia appalto e relativa imputazione di spesa	% valore contratto	Data conclusione Attività
Assessment preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente", parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD)	25%	2023
Predisposizione delle integrazioni, Configurazione del sistema, Test, Migrazione dati e collaudo	15%	2023
Formazione e diffusione della soluzione nel territorio	10%	2023
Formazione e diffusione della soluzione nel territorio	30%	30/03/2024
Gestione a regime della soluzione	15%	2024
Gestione a regime della soluzione	5%	2025

**ACQUISITA** agli atti d'ufficio della UOC Sistemi ICT la bozza di contratto esecutivo da sottoscrivere con la RTI con mandataria Dedalus Italia S.p.a. (C.F./P.IVA 05994810488), allegata al presente atto a costituirne parte integrante e sostanziale (Allegato 1);

**RITENUTO** per quanto sopra di dover procedere entro il 30/06/2023 alla sottoscrizione del contratto relativo all' accordo quadro Consip - "Adesione all'Accordo quadro Consip –Sanita' Digitale – Sistemi Informativi Sanitari e Servizi Al Cittadino - Id 2365 - Lotto 4 Contratto Esecutivo – Cig: 974234014D", per un importo pari ad euro 220.845,16 oltre IVA per 21 mesi;

inoltre di impegnare, per quanto attiene alla quota di contratto di competenza della ASL Roma 3, la spesa complessiva di € 269.431,10 euro (iva inclusa), derivante dall'adozione del presente atto, sul conto patrimoniale n. 101010901 "Altre immobilizzazioni immateriali" per le annualità e secondo la ripartizione di seguito indicata:

Anno	Importo (iva 22% inclusa)
2023 (01/07/2023 - 31/12/2023)	€ 134.715,55
2024 (01/01/2024 - 31/12/2024)	€ 121.244,00
2025 (01/01/2025 - 31/03/2025)	€ 13.471,56
<b>Totale</b>	<b>€ 269.431,10</b>

**DATO ATTO** che il presente atto non determinerà incrementi di spesa per questa Asl – ASL Roma 3 - trattandosi di servizi a valere sul finanziamento PNRR – D.G.R. n. 581/2022 – - Missione 6: Salute - Componente 1 - Investimento 1.2: Casa come primo luogo di cura e telemedicina - Sub investimento 1.2.2 - Implementazione Centrali Operative Territoriali (COT) - 1.2.2.2 COT Interconnessione aziendale, essendo state assegnate alla Asl Roma 3, per l'intervento di che trattasi, risorse pari ad € 269.431,10 euro iva inclusa;

**RICHIAMATI** *l'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii ed il regolamento di cui alla Deliberazione n. 332 del 17/06/2021 avente ad oggetto "Regolamento per la ripartizione del fondo risorse finanziarie di cui all'art. 113 del D. Lgs. n. 50/2016 e decreto correttivo n. 56/2017, per le funzioni tecniche svolte dai dipendenti per le attività di programmazione della spesa per investimenti, valutazione preventiva dei progetti, di predisposizione e di controllo delle procedure di gara e di esecuzione dei contratti pubblici, di RUP, di direzione lavori ovvero direzione dell'esecuzione e di collaudo tecnico amministrativo ovvero di verifica di conformità, di collaudatore statico" che sostituisce il precedente Regolamento approvato con deliberazione n. 777 del 10.10.2019*;

*l'art. 8 comma 5 del D.L 24 febbraio 2023, n. 13 il quale dispone che "Per le medesime finalità di cui al comma 4, per gli anni dal 2023 al 2026, gli enti locali prevedono nei propri regolamenti e previa definizione dei criteri in sede di contrattazione decentrata, la possibilità di erogare, relativamente ai progetti del PNRR, l'incentivo di cui all'articolo 113 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, anche al personale di qualifica dirigenziale coinvolto nei predetti progetti, in deroga al limite di cui all'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo 25 maggio 2017 n.75."*;

**STABILITO** di rinviare a successivo provvedimento l'eventuale imputazione di spesa e liquidazione delle quote di incentivi per le funzioni tecniche di cui di cui al regolamento incentivi approvato con deliberazione n. 332/2021 attingendo dalle

somme residue derivanti dal ribasso d'asta, entro il valore complessivo massimo calcolato in € 4.041,47, per il responsabile unico del procedimento e i soggetti che svolgono le funzioni tecniche di cui al comma 2 dell'art. 113 del *D.Lgs. 50/2016* e *ss.mm.ii.* nonché tra i loro collaboratori;

## DATO ATTO

che la procedura di gara è identificata all'ANAC con CIG Derivato: 974234014D acquisito dalla Asl Roma 1;

che il CIG Derivato: 974234014D risulta disponibile per la rendicontazione sul portale REGIS per tutte le Aziende in aggregazione, compresa la componente progettuale della ASL RM3 corrispondente al CUP: I83D21002920006;

che la presente procedura è identificata con CUP: I83D21002920006;

## ATTESTATO

che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata dalla UOC SISTEMI ICT, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'*art. 1 della L. 20/1994* e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'*art. 1, primo comma, L.241/90*;

## VERIFICATO

che il presente provvedimento non è sottoposto a controllo regionale ai sensi del combinato disposto dell'*art. 30 della L.R. n. 18/94* e successive modificazioni e degli *artt. 21 e 22 della L.R. n.45/96*;

## PROPONE

Per le motivazioni esposte in narrativa, che si intendono integralmente riportate nel presente dispositivo:

- di sottoscrivere il contratto relativo all'accordo quadro Consip –Sanita' Digitale – Sistemi Informativi Sanitari e Servizi Al Cittadino - Id 2365 - Lotto 4 Contratto Esecutivo – CIG: 974234014D” CUP: I83D21002920006 per l'importo di euro 220.845,16 oltre IVA (allegato 1);

- di dare atto che ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a), del d.l. 76/2020, in relazione alle procedure pendenti disciplinate dal D.Lgs 50/2016, e fino alla data del 30 giugno 2023, è comunque “sempre autorizzata ... l'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'articolo 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50 del 2016, nelle more della verifica dei requisiti di cui all'articolo 80 del medesimo decreto legislativo, nonché dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla procedura”;

- di rinviare a successivo provvedimento l'imputazione di spesa e liquidazione delle quote di incentivi per le funzioni tecniche di cui all'art. 14, c. 1 del regolamento n. 332/2021, attingendo dalle somme residue derivanti dal ribasso d'asta, entro il valore complessivo massimo calcolato in € 4.041,47;

- di dare atto che il presente atto, non determinerà incrementi di spesa per questa Asl – ASL Roma 3 - trattandosi di servizi a valere sul finanziamento PNRR – D.G.R. n. 581/2022 – - Missione 6: Salute - Componente 1 - Investimento 1.2: Casa come primo luogo di cura e telemedicina - Sub investimento 1.2.2 - Implementazione Centrali Operative Territoriali (COT) - 1.2.2.2 COT Interconnessione aziendale, essendo state assegnate alla Asl Roma 3, per l'intervento di che trattasi, risorse pari ad € 269.431,10 euro iva inclusa;

- di confermare quale Responsabile unico del procedimento per la fase esecutiva dell'appalto - RUP 2, con i compiti di cui *all'art. 31 del d.lgs. n. 50/2016 e di cui al D.M. n. 49/2018 e ss.mm.ii*, il Dott. Matteo Montesi Direttore presso la UOC Sistemi ICT;

- di nominare ai sensi e per gli effetti *dell'art. 101 del d.lgs. n.50/2016*, quale DEC per la procedura in oggetto la Dott.ssa Alessia De Angelis con compiti di verifica della corretta esecuzione delle prestazioni da parte dell'aggiudicatario;

-di assumere sub autorizzazioni di spesa di 269.431,10 euro (iva inclusa) sull'autorizzazione n. 1210/2023 sul conto 101020901 – "Altre Immobilizzazioni Materiali" per le annualità e secondo la ripartizione di seguito indicata:

Anno	Importo (Iva inclusa)
2023 (01/07/2023 - 31/12/2023)	€ 134.715,55
2024 (01/01/2024 - 31/12/2024)	€ 121.244,00
2025 (01/01/2025 - 31/03/2025)	€ 13.471,56
<b>Totale</b>	<b>€ 269.431,10</b>

-di individuare per gli adempimenti di competenza di cui al presente atto quale centro ordinante e di Gestione (Ord/CentrodG) UOC Sistemi ICT (LSIT).

**IL DIRIGENTE**  
**U.O.C. APPROVVIGIONAMENTI**  
**(Dott.ssa Diana Pasquarelli)**

## IL DIRETTORE GENERALE

- VISTO** il Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00201 del 29/10/2021 avente ad oggetto: "Attribuzione delle funzioni di Direttore Generale alla dott.ssa Francesca Milito";
- VISTA** la deliberazione n. 1 del 02/11/2021 avente ad oggetto: "Insediamento della Dott.ssa Francesca Milito in qualità di Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 3";
- LETTA** la proposta di delibera sopra riportata presentata dal Responsabile dell'Unità Organizzativa in frontespizio indicata;
- PRESO ATTO** che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata dalla UOC SISTEMI ICT, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'*art. 1 della L. 20/1994* e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'*art. 1, primo comma, L.241/90*;
- VISTI** il parere del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario riportati in frontespizio;

## DELIBERA

di adottare la proposta di deliberazione: "PNRR – Missione 6: Salute- Componente 1: Accordo quadro Consip –Sanita' Digitale – Sistemi Informativi Sanitari e Servizi Al Cittadino - Id 2365 - Lotto 4 sottoscrizione Contratto Esecutivo – CIG derivato: 974234014D - CUP: I83D21002920006 per un importo pari ad euro 220.845,16 oltre IVA per 21 mesi;" composta di n. 8 pagine e n. 1 allegato nei termini indicati.

Il presente atto sarà pubblicato all'Albo on line dell'Azienda per giorni 15 consecutivi, ai sensi della *L. R. 31/10/1996 n.45 e ss.mm.ii.*

**IL DIRETTORE GENERALE  
(Dott.ssa Francesca Milito)**





REGIONE  
LAZIO



**Italiadomani**  
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



**ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – SANITA’ DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI SANITARI E SERVIZI AL  
CITTADINO - ID 2365 - LOTTO 4**

**“Rilancio competitivo per l’affidamento, in modalità aggregata,  
dell’implementazione di una piattaforma per la gestione della  
transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle  
Aziende Sanitarie della Regione Lazio”**

**CONTRATTO ESECUTIVO**



## INDICE

### Sommario

1.	DEFINIZIONI .....	5
2.	VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI.....	5
3.	OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO .....	6
4.	EFFICACIA E DURATA .....	6
5.	GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	6
6.	ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI .....	7
7.	LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE .....	7
8.	VERIFICHE DI CONFORMITA' .....	7
9.	PENALI .....	8
10.	CORRISPETTIVI .....	8
11.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	9
12.	GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO .....	11
13.	SUBAPPALTO.....	11
14.	RISOLUZIONE E RECESSO .....	13
15.	FORZA MAGGIORE.....	13
16.	RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA .....	13
17.	TRASPARENZA DEI PREZZI .....	14
18.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....	14
19.	ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI .....	16
20.	FORO COMPETENTE.....	16
21.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	16



## CONTRATTO ESECUTIVO

### TRA

L'Azienda ASL Roma 3 con sede legale in Roma (RM) via Casal Bernocchi 73, CAP 00125, in persona del Direttore Generale e Legale Rappresentante Dott.ssa Francesca Milito, nato a Cosenza (CS) il 08/10/1969, nominato con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00201 del 29/10/2021, elettivamente domiciliato per la carica presso la suddetta sede (di seguito per brevità anche "l'Azienda" o "Amministrazione Contraente")

### E

**Dedalus Italia S.p.A.**, con sede legale in Firenze (FI), Via di Collodi 6/c, iscritta al Registro delle Imprese di Firenze (FI) al n. 05994810488, P. IVA 05994810488, domiciliata ai fini del presente atto in Firenze (FI), Via di Collodi 6/c, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante Dott. Massimo Angileri, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa le seguenti mandanti:

- Vodafone Italia S.p.a., con sede legale in Ivrea, via Jervis, 13 (TO), iscritta al Registro delle Imprese di Torino, con Codice Fiscale 93026890017 e Partita IVA n° 08539010010;
- IBM Italia S.p.a., con sede legale in Segrate, Circonvallazione Idroscalo snc, C.A.P. 20054 (MI), iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, con Codice Fiscale n° 01442240030 e Partita IVA n° 10914660153;
- Business Integration Partners S.p.a., con sede legale in Milano (MI), Piazza San Babila, 5, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, con Codice Fiscale e Partita IVA n° 03976470967;
- FAMAS SYSTEM S.P.A, con sede legale in Egna (BZ), Via degli Artigiani sud, 19, iscritta al Registro delle Imprese di Bolzano, con Codice Fiscale e Partita IVA n° 01527360216;
- Healthware Group S.r.l., con sede legale in piazza Abate Conforte snc, 84121 Salerno (SA), iscritta al Registro delle Imprese di Salerno, con Codice Fiscale e Partita IVA n° 07854130635;
- Expleo Italia S.p.A., con sede legale in Via Simone Martini N.143/145, 00142 Roma (RM), iscritta al Registro delle Imprese di Roma con Codice Fiscale e Partita IVA n° 05551171001;
- Etna Hitech S.C.p.A., con sede legale in Viale Africa n. 31 95129 Catania (CT), iscritta al Registro delle Imprese di Catania con Codice Fiscale e Partita IVA n° 04323210874;

(nel seguito per brevità congiuntamente anche "Fornitore" o "Impresa")

giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal Notaio Claudio Caruso di Milano in data 27 giugno 2022 rep.n.31520, e successiva modifica dal Notaio Patrizio Riccelli di Roma il 12 dicembre 2022 con atto registrato al n. 41861 serie 1T.

### PREMESSO CHE

- (A) Consip, società interamente partecipata dal Ministero dell'economia e delle finanze, ai sensi dell'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché dei relativi decreti attuativi, DD.MM. del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, ha, tra l'altro, il compito di attuare lo sviluppo e la gestione operativa del Programma di razionalizzazione della



spesa di beni e servizi per la pubblica amministrazione.

- (B) L'articolo 2, comma 225, Legge 23 dicembre 2009, n. 191, consente a Consip di concludere Accordi Quadro a cui le Stazioni Appaltanti possono fare ricorso per l'acquisto di beni e di servizi.
- (C) Peraltro, l'utilizzazione dello strumento dell'Accordo Quadro e, quindi, una gestione in forma associata della procedura di scelta del contraente, mediante aggregazione della domanda di più soggetti, consente la razionalizzazione della spesa di beni e servizi, il supporto alla programmazione dei fabbisogni, la semplificazione e standardizzazione delle procedure di acquisto, il conseguimento di economie di scala, una maggiore trasparenza delle procedure di gara, il miglioramento della responsabilizzazione e del controllo della spesa, un incremento della specializzazione delle competenze, una maggiore efficienza nell'interazione fra Amministrazione e mercato e, non ultimo, un risparmio nelle spese di gestione della procedura medesima.
- (D) In particolare, in forza di quanto stabilito dall'art. 1, comma 514, della legge 28 dicembre 2015, n.208 (Legge di stabilità 2016), "Ai fini di cui al comma 512," – e quindi per rispondere alle esigenze delle amministrazioni pubbliche e delle società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 19 – "Consip o il soggetto aggregatore interessato sentita l'Agid per l'acquisizione dei beni e servizi strategici indicati nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione di cui al comma 513, programma gli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, in coerenza con la domanda aggregata di cui al predetto Piano. [...] Consip S.p.A. e gli altri soggetti aggregatori promuovono l'aggregazione della domanda funzionale all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni su base nazionale, regionale o comune a più amministrazioni".
- (E) Consip, nell'ambito del Programma di razionalizzazione degli acquisti può supportare le amministrazioni statali, centrali e periferiche nell'acquisizione di beni e servizi di particolare rilevanza strategica secondo quanto previsto dal Piano Triennale nonché può supportare i medesimi soggetti nell'individuazione di specifici interventi di semplificazione, innovazione e riduzione dei costi dei processi amministrativi.
- (F) In virtù di quanto sopra, a seguito dell'approvazione del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021 ed in accordo con Agid, è stato aggiornato il programma delle gare strategiche ICT.
- (G) Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al citato Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, e che in esecuzione di quanto precede, Consip, in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha indetto con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 2 del 05/01/2022 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S 255 del 31/12/2021, una procedura aperta per la stipula di Accordi Quadro ex art. 54, comma 4, lett. a) e lett. c);
- (H) Il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 4 della predetta gara, ed ha stipulato il relativo Accordo Quadro in data 14/12/2022.
- (I) In applicazione di quanto stabilito nel predetto Accordo Quadro, ciascuna Amministrazione Contraente utilizza il medesimo mediante la stipula di Contratti Esecutivi, attuativi dell'Accordo Quadro stesso.
- (J) L'Amministrazione Contraente ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo, in conformità alle previsioni di cui al Capitolato Tecnico Generale.
- (K) Il Fornitore è risultato aggiudicatario dello specifico rilancio competitivo indetto dall'Amministrazione Contraente con le modalità indicate al paragrafo 6.3.2 del Capitolato Tecnico



Generale.

- (L) Il Fornitore dichiara che quanto risulta dall'Accordo Quadro e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato d'Oneri ed il Capitolato Tecnico (Generale e Speciale) dell'Accordo Quadro, nonché dal presente Contratto Esecutivo e dai suoi allegati, definisce in modo adeguato e completo gli impegni assunti con la firma del presente Contratto, nonché l'oggetto dei servizi da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta che ritiene pienamente remunerativa;
- (M) il CIG del presente Contratto Esecutivo è il seguente: CIG: 974234014D (CIG derivato acquisito dalla ASL Roma 1);
- (N) il CUP (Codice Unico Progetto) del presente Contratto Esecutivo è il seguente: I83D21002920006

**TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:**

**1. DEFINIZIONI**

- 1.1 I termini contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nell'Accordo Quadro e nei relativi Allegati, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
- 1.2 I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico Parte Generale e nonché nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto Specifico>, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.
- 1.3 Il presente Contratto Esecutivo è regolato:
- a) dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
  - b) dalle disposizioni dell'Accordo Quadro e dai suoi allegati;
  - c) dalle disposizioni del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e relative prassi e disposizioni attuative;
  - d) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005;
  - e) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.

**2. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI**

- 2.1 Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo.
- 2.2 Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo:
- l'Accordo Quadro,
  - gli Allegati dell'Accordo Quadro,
  - l'Allegato 1 "Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico", l'Allegato 2 "Offerta Tecnica ed Economica dell'Appalto Specifico", l'Allegato 3 "Richiesta di Offerta".
- 2.3 In particolare, per ogni condizione, modalità e termine per la prestazione dei servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale tra le Parti quanto stabilito nell'Accordo Quadro, ivi inclusi gli Allegati del medesimo, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti.
- 2.4 Le Parti espressamente convengono che il predetto Accordo Quadro ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo. Pertanto, in caso di contrasto tra i principi dell'Accordo Quadro e quelli del Contratto Esecutivo, i primi prevarranno su questi ultimi, salvo



diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.

- 2.5 In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della procedura di confronto competitivo prodotti dall'Amministrazione, prevarranno sugli atti ed i documenti della procedura di confronto competitivo prodotti dal Fornitore, ad eccezione delle proposte migliorative formulate dal Fornitore ed accettate dall'Amministrazione Contraente>.

### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il presente Contratto Esecutivo definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nell'Accordo Quadro, regolano la prestazione in favore dell'Amministrazione Contraente da parte del Fornitore dei seguenti servizi:

- Servizi di Sviluppo:
  - MEV: Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti
- Servizi di Manutenzione:
  - MAD: Manutenzione Adeguativa
  - MAC: Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc "pregresso e non in garanzia"
- Servizi di Conduzione Applicativa:
  - Gestione applicativi e base di dati
- Servizi Accessori
  - Servizi di e-learning ed assistenza virtuale
  - Servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello

come riportati nel Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico di cui all'Allegato 1.

In seconda fase l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

- 3.1 I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite nel presente Contratto Esecutivo e nell'Accordo Quadro e relativi allegati nonché alle condizioni migliorative eventualmente offerte dal Fornitore nell'Offerta dell'Appalto Specifico di cui all'Allegato 2.

### 4. EFFICACIA E DURATA

- 4.1 Il presente Contratto Esecutivo spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 21 mesi, salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo

### 5. GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

- 5.1 Ai fini dell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore ha nominato i seguenti Responsabili tecnici per l'esecuzione dei servizi: Sabrina Quattrone codice fiscale QTTSRN59L59G912H indirizzo email [sabrina.quattrone@dedalus.eu](mailto:sabrina.quattrone@dedalus.eu).
- 5.2 I rispettivi compiti sono declinati al paragrafo 7.2 del Capitolato Tecnico Generale dell'Accordo Quadro.



5.3 Le attività di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dall'Amministrazione Contraente, eventualmente d'intesa con i soggetti indicati nel paragrafo 9 del Capitolato Tecnico Generale.

## **6. ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI**

6.1 Il Fornitore, a decorrere dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, dovrà procedere alla presa in carico dei servizi con le modalità indicate nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale dell'Accordo Quadro.

6.2 L'attivazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi di cui al Capitolato Tecnico Generale e Speciale dell'Accordo Quadro e al Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico/Piano Operativo.

6.3 Alla scadenza del presente Contratto Esecutivo o in caso di risoluzione o recesso dallo stesso, il Fornitore si impegna a porre in essere tutte le attività necessarie o utili al fine di permettere la migrazione dei servizi offerti in base al predetto Contratto Esecutivo al nuovo fornitore dei servizi stessi.

## **7. LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE**

7.1 L'Amministrazione Contraente provvede ad indicare ed a mettere a disposizione del Fornitore, in comodato gratuito ed in uso non esclusivo, locali idonei all'installazione degli eventuali apparati del Fornitore necessari all'erogazione dei servizi richiesti, con le modalità indicate nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto Specifico.

7.2 L'Amministrazione Contraente garantisce al Fornitore:

- lo spazio fisico necessario per l'alloggio delle apparecchiature ed idoneo ad ospitare le apparecchiature medesime;
- l'alimentazione elettrica delle apparecchiature di adeguata potenza; sarà cura del Fornitore provvedere ad adottare ogni misura per garantire la continuità della alimentazione elettrica.

7.3 L'Amministrazione Contraente non garantisce il condizionamento dei locali. Il Fornitore valuterà l'opportunità di provvedere, a propria cura e spese, alla climatizzazione del locale, avendo in tale caso diritto a disporre di una canalizzazione verso l'esterno.

7.4 Il Fornitore provvede a visitare i locali messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente ed a segnalare, prima della data di disponibilità all'attivazione, l'eventuale inidoneità tecnica degli stessi.

7.5 L'Amministrazione Contraente consentirà al personale del Fornitore o a soggetti da esso indicati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso ai propri locali per eseguire eventuali operazioni rientranti nell'oggetto del presente Contratto Esecutivo. Le modalità dell'accesso saranno concordate fra le Parti al fine di salvaguardare la legittima esigenza di sicurezza dell'Amministrazione Contraente. Il Fornitore è tenuto a procedere allo sgombero, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui.

7.6 L'Amministrazione Contraente, successivamente all'esito positivo delle verifiche di conformità a fine contratto, porrà in essere quanto possibile affinché gli apparati del Fornitore presenti nei suoi locali non vengano danneggiati o manomessi, pur non assumendosi responsabilità se non quelle derivanti da dolo o colpa grave del proprio personale.

## **8. VERIFICHE DI CONFORMITA'**

8.1 Nel periodo di efficacia del presente Contratto Esecutivo, ciascuna Amministrazione Contraente



procederà ad effettuare la verifica di conformità dei servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo per la verifica della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, con le modalità e le specifiche stabilite nell'Accordo Quadro e nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale ad esso allegati, nonché nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto Specifico>.

## 9. PENALI

- 9.1 L'Amministrazione Contraente potrà applicare al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nell'Accordo Quadro e nell'Appendice Livelli di Servizio, qui da intendersi integralmente trascritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.
- 9.2 L'Amministrazione Contraente, oltre a quanto già previsto dagli atti di gara e dall'accordo quadro di cui alla procedura CONSIP, potrà applicare altresì in misura minima dello 0,3 per mille e in misura massima dell'1 per mille del valore del contratto, in base alla gravità rilevata, per ogni giorno o evento, penali per mancato rispetto delle prescrizioni di cui al Capitolato tecnico AS e/o per mancato rispetto degli elementi migliorativi offerti contenuti nell'offerta tecnica dell'aggiudicatario.
- 9.3 Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penali vale tra le Parti quanto stabilito all'articolo "Penali" dell'Accordo Quadro.

## 10. CORRISPETTIVI

- 10.1 Il corrispettivo complessivo, calcolato sulla base del dimensionamento definito nella documentazione relativa all'Appalto Specifico per 21 mesi è pari ad € 2.560.780,58 i.e.; così suddiviso:

M6C1 . 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali - Interconnessione Aziendale	Valore base d'asta I.E.	IMPORTO contrattuale I.E.	IMPORTO contrattuale IVA inclusa
Asl Roma 1	432.497,01 €	402.883,97 €	491.518,44 €
Asl Roma 2	272.673,61 €	254.003,66 €	309.884,47 €
Asl Roma 3	237.077,87 €	220.845,16 €	269.431,10 €
Asl Roma 4	133.803,92 €	124.642,37 €	152.063,70 €
Asl Roma 5	384.786,56 €	358.440,25 €	437.297,11 €
Asl Roma 6	348.550,00 €	324.684,81 €	396.115,47 €
Asl Viterbo	170.176,70 €	158.524,72 €	193.400,16 €
Asl Rieti	221.336,70 €	206.181,80 €	251.541,79 €
Asl Latina	171.190,98 €	159.469,55 €	194.552,85 €
Asl Frosinone	146.890,16 €	136.832,61 €	166.935,78 €
Azienda San Giovanni Addolorata	39.684,43 €	36.967,24 €	45.100,03 €
Azienda Policlinico Umberto I	38.864,92 €	36.203,84 €	44.168,68 €
Istituti Fisioterapici Ospitalieri	37.378,06 €	34.818,78 €	42.478,92 €
INMI Lazzaro Spallanzani	38.278,69 €	35.657,75 €	43.502,45 €
Azienda Sant'Andrea	35.000,00 €	32.603,55 €	39.776,33 €
Fondazione Policlinico Tor Vergata	40.815,12 €	38.020,51 €	46.385,03 €
<b>TOTALI</b>	<b>2.749.004,73 €</b>	<b>2.560.780,58 €</b>	<b>3.124.152,31 €</b>





- 10.2 I corrispettivi unitari, per singolo servizio, dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione del presente Contratto Esecutivo sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Offerta Economica relativa all'Appalto Specifico, secondo le regole indicate nel Capitolato Tecnico Speciale.
- 10.3 Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
- 10.4 I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ferme restando le previsioni relative ai casi di maggiorazione e riduzione delle tariffe espressamente disciplinate nella *lex specialis* di gara relativa all'AQ.
- 10.5 Tali corrispettivi sono dovuti dall'Amministrazione Contraente al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione", successivamente all'esito positivo della verifica di conformità della singola prestazione.

## 11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 11.1 La fattura relativa ai corrispettivi maturati secondo quanto previsto al precedente art. 10 viene emessa ed inviata dal Fornitore con la scadenza indicata nel Capitolato Tecnico della fase di rilancio, nel rispetto delle previsioni del Capitolato Tecnico speciali e relative appendici.
- 11.2 Resta inteso che le quote sospese sono definite nell'Appendice Livelli di Servizio e il fornitore potrà emettere fattura posticipata solo al termine positivo della verifica di conformità corrispondente agli Indicatori di Performance associati alla quota sospesa; si precisa che la sommatoria delle percentuali di ciascun Indicatore di Performance previsto per il medesimo obiettivo/servizio costituisce la quota sospesa dell'obiettivo e/o del servizio. Si rimanda all'Appendice Livelli di Servizio per il dettaglio;
- 11.3 Relativamente alle quote fisse di ciascun obiettivo realizzativo di software in modalità progettuale, il fornitore potrà emettere fattura posticipata sulla base delle seguenti modalità:
- a) Cicli Tradizionali:
- il 30% della quota fissa, al termine della verifica di conformità della fase di analisi o analisi e disegno o equivalente
  - il 50% della quota fissa, all'esito positivo del collaudo;
  - il 20% della quota fissa, al termine della verifica di conformità dell'ultima fase (Avvio in esercizio o documentazione);
- b) Cicli Agili:
- il 15% della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano almeno il 30% del Product Backlog;
  - il 15% della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano almeno il 50% del Product Backlog;
  - il 50% della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano a il 100% del Product Backlog;
  - il 20% della quota fissa, al termine della verifica di conformità dell'avvio in esercizio dell'ultimo sprint;
- l'Amministrazione Contraente può modificare le quote sopra esposte in base alle caratteristiche di



gestione dei cicli agili;

c) Cicli a fase Unica:

il 70% all'esito positivo del collaudo;

il 20% all'esito della verifica di conformità dell'avvio in esercizio;

il 10% della quota fissa, al termine della verifica di conformità della documentazione completa.

11.4 Per i restanti servizi, al termine di ciascun periodo di erogazione definito nel Piano dei Fabbisogni, il fornitore potrà emettere fattura posticipata per la quota fissa, con cadenza mensile posticipata (o diverso termine definito nel Piano dei Fabbisogni), per un importo commisurato alle prestazioni effettivamente erogate e positivamente accertate dalle relative verifiche di conformità;

11.5 Ciascuna fattura dovrà essere emessa nel rispetto di quanto prescritto nell'Accordo Quadro, fatto salvo il ribasso d'asta.

11.6 Le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amministrazione Contraente, provvederanno ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate, secondo le seguenti percentuali di ripartizione:

Dedalus Italia S.p.A (quota 73%)

EHT S.C.p.A. (quota 27%)

Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi / attività / fasi / prodotti a cui si riferisce.

11.7 I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sui seguenti conti correnti:

Fornitore	Nominativo	Codice Fiscale	IBAN
DEDALUS ITALIA SPA	Carlo Rinaldi Angileri Massimo	RNLCRL60R04D612Y NGLMSM70H16D969L	IT11V010053810000000000394 IT90B0503402419000000005961 IT49P0310438100000000400054 IT57F0339512900052608780810 IT14G0200811705000004541648
EHT S.C.p.A.	Emanuele Spampinato	SPMMNL73B01C3515	IT84F0306916910100000000067 IT22C0503616900CC0453100459

il Fornitore dichiara che i predetti conti operano nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Amministrazione Contraente all'atto del perfezionamento del presente Contratto Esecutivo.

11.8 Ove applicabile in funzione della tipologia di prestazioni, ai sensi dell'art. 35, comma 18, del Codice, così come novellato dal D.L. 32/2019, il fornitore può ricevere, entro 15 giorni dall'effettivo inizio della/e prestazione/i contrattuali un'anticipazione del prezzo di ciascun Contratto Esecutivo pari al 20 per cento del valore del Contratto Esecutivo stesso. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa in favore dell'Amministrazione Contraente beneficiaria della prestazione, rilasciata dai soggetti indicati all'art. 35, comma 18, del Codice, di importo pari all'anticipazione, maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma (o altro documento equivalente tipo SLA) della prestazione che indicato nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto



Specifico.

- 11.9 L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso dello svolgimento della/e prestazione/i, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle Amministrazioni.
- 11.10 Il Fornitore decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione delle somme anticipate, se l'esecuzione della/e prestazione/i, non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo il cronoprogramma concordato. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione dell'anticipazione.
- 11.11 Le fatture relative ai corrispettivi di cui al precedente articolo dovranno essere emesse secondo le modalità stabilite dal Regolamento approvato con Decreto del Commissario Ad Acta n. U00247 del 21 marzo 2019 "Disciplina uniforme delle modalità di fatturazione e di pagamento dei crediti vantati nei confronti delle Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, Aziende Ospedaliere Universitarie, IRCSS pubblici, dell'Azienda ARES 118 e della Fondazione Policlinico Tor Vergata". Le parti contraenti, sottoscrivendo il presente contratto, accettano pienamente il contenuto del suddetto regolamento e si obbligano ad applicarlo in ogni sua parte.

## **12. GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO**

- 12.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali di cui al presente Contratto Esecutivo, il Fornitore si impegna a costituire la garanzia definitiva di cui all'Accordo Quadro, cui si rinvia, entro quindici giorni dalla sottoscrizione del presente contratto. La mancata presentazione della garanzia nei termini indicati determinerà la decadenza dell'affidamento e autorizzerà la sostituzione dell'appaltatore.

## **13. SUBAPPALTO**

- 13.1 Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si è riservato, di affidare in subappalto l'esecuzione di tutti i servizi offerti, nei limiti della normativa vigente.
- 13.2 Il Fornitore si impegna a depositare presso l'Amministrazione Contraente, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: i) l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; ii) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dalla documentazione di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ivi inclusi i requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016; iii) dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, v) documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate.
- 13.3 In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, l'Amministrazione Contraente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del sub-appalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.
- 13.4 I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti l'Amministrazione Contraente revocherà l'autorizzazione.
- 13.5 Il Fornitore qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia



incrementato nonché siano variati i requisiti di qualificazione o le certificazioni deve acquisire una autorizzazione integrativa.

- 13.6 Ai sensi dell'art. 105, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. non sarà autorizzato il subappalto ad un operatore economico che abbia partecipato alla procedura di affidamento dell'Accordo Quadro per lo specifico Lotto.
- 13.7 Per le prestazioni affidate in subappalto: devono essere praticati gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, fermo il ribasso eventualmente pattuito, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto; il subappaltatore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del Codice, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale;
- 13.8 L'Amministrazione Contraente, sentito il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.
- 13.9 Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
- 13.10 Il Fornitore è responsabile in via esclusiva nei confronti dell'Amministrazione Contraente dei danni che dovessero derivare alla Amministrazione Contraente medesima o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore si impegna a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione Contraente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento 679/2016.
- 13.11 Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette all'Amministrazione Contraente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.
- 13.12 Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D. Lgs. n. 50/2016.
- 13.13 Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.
- 13.14 Trova applicazione l'art. 105, comma 13, del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al ricorrere dei prescritti presupposti. Ove tale previsione non sia applicata, e salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione Contraente entro 20 giorni



dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.

- 13.15 L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
- 13.16 In caso di inadempimento da parte del fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione Contraente può risolvere il Contratto Esecutivo, salvo il diritto al risarcimento del danno.
- 13.17 Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare all'Amministrazione Contraente il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle prestazioni affidate.
- 13.18 Il Fornitore si impegna a comunicare all'Amministrazione Contraente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione del contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.
- 13.19 Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
- 13.20 L'Amministrazione Contraente provvederà a comunicare al Casellario Informativo le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008.

#### **14. RISOLUZIONE E RECESSO**

- 14.1 Le ipotesi di risoluzione del Presente Contratto Esecutivo e di recesso sono disciplinate, rispettivamente nell'Accordo Quadro, cui si rinvia, nonché agli artt. "SUBAPPALTO" "TRASPARENZA DEI PREZZI", "TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI" e "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" del presente Documento.

#### **15. FORZA MAGGIORE**

- 15.1 Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall'altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
- 15.2 Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca la fornitura dei servizi da parte del Fornitore, l'Amministrazione Contraente, impregiudicato qualsiasi diritto ad essa spettante in base alle disposizioni di legge sull'impossibilità della prestazione, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore assegnatario per una durata ragionevole secondo le circostanze.
- 15.3 L'Amministrazione Contraente si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appena il Fornitore le comunichi di essere in grado di erogare nuovamente il servizio.

#### **16. RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA**

- 16.1 Fermo restando quanto previsto dall'Accordo Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell'Amministrazione Contraente o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze



o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

- 16.2 A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore si impegna a presentare polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nella Richiesta di Offerta, entro quindici giorni dalla sottoscrizione del presente contratto. La mancata presentazione della copertura assicurativa nei termini indicati determinerà la decadenza dell'affidamento e autorizzerà la sostituzione dell'appaltatore.
- 16.3 Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
- 16.4 Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità dell'Amministrazione Contraente di procedere a compensare quanto versato con i corrispettivi maturati a fronte delle attività eseguite.
- 16.5 Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2 e qualora l'Amministrazione Contraente non sia avvalsa della facoltà di cui al precedente comma 4, il Contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
- 16.6 Resta fermo che il Fornitore si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, all'Amministrazione Contraente, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

## 17 TRASPARENZA DEI PREZZI

- 17.1 Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
- dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
  - dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
  - si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
  - si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.Lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.
- 17.2 Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, o il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere c) e d) del precedente comma per tutta la durata del contratto lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione e con facoltà dell'Amministrazione contraente di incamerare la garanzia prestata.

## 18 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI



- 18.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
- 18.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che l'Amministrazione Contraente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
- 18.3 Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
- 18.4 Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione Contraente e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione medesima.
- 18.5 Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
- 18.6 L'Amministrazione Contraente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla richiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla richiamata Legge, restando inteso che l'Amministrazione Contraente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
- 18.7 Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
- 18.8 Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.



## **19 ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

19.2 Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto, come previsto dall'Accordo Quadro.

## **20 FORO COMPETENTE**

20.1 Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

## **21 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

21.1 Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite.

21.2 Il Fornitore/Responsabile ha presentato garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

21.3 Le finalità del trattamento sono quelle correlate alle finalità connesse all'esecuzione del rapporto contrattuale e dei singoli ordini di consegna.

21.4 Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto ecc.); ii) dati sensibili (dati sanitari, opinioni politiche ecc.)

21.5 Le categorie di interessati sono: es. dipendenti e collaboratori, utenti dei servizi, pazienti

21.6 Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile si impegna a:

- a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
- b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
- d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:
  - si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
  - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
  - trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei





dati personali al Responsabile del trattamento;

- e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default).
- f) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- g) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
- h) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;
- i) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 31 a 36 del Regolamento UE.

21.7 Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile del trattamento deve mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:

- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

21.8 1) (Autorizzazione generale) Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "sub-Responsabile del trattamento") per gestire attività di trattamento specifiche, informando, periodicamente (semestralmente?) il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione dei Responsabili. Nella comunicazione andranno specificate le attività di trattamento delegate, i dati identificativi del sub-Responsabile del trattamento e i dati del contratto di esternalizzazione.

21.9 Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore/ Responsabile ricorra a subappaltatori o subcontraenti è obbligato a nominare tali operatori a loro volta sub-Responsabili del trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l'avvenuta nomina al titolare.



Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; l'Amministrazione Contraente potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.

Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, l'Amministrazione Contraente applicherà al Fornitore/Responsabile Iniziale del trattamento la penale di cui all'Accordo Quadro e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, la Committente potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno;

Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.

- 21.10 Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
- 21.11 Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. data breach); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.
- 21.12 Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto;



- 21.13 Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, l'Amministrazione Contraente applicherà la penale di cui all'Accordo Quadro e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 21.14 Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
- 21.15 Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
- 21.16 Il Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema".
- 21.17 In via generale, il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
- 21.18 Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. L'Amministrazione Contraente potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie.
- 21.19 Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
- 21.20 Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del



trattamento.

- 21.21 Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 21.22 Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, li \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Dott.ssa Francesca Milito  
(per l'Amministrazione Contraente)

\_\_\_\_\_  
(per il Fornitore)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificatamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Art. 1 Definizioni, Art. 3 Oggetto del Contratto Esecutivo, Art. 4 Efficacia e durata, Art. 5 Gestione del Contratto Esecutivo, Art. 6 Attivazione e dismissione dei servizi, Art. 7 Locali messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente; Art. 8 Verifiche di conformità, Art. 9 Penali, Art. 10 Corrispettivi, Art. 11 Fatturazione e pagamenti, Art. 12 Garanzia dell'esatto adempimento, Art. 13 Subappalto, Art. 14 Risoluzione e Recesso, Art. 15 Forza Maggiore, Art. 16 Responsabilità civile, Art. 17 Trasparenza dei prezzi, Art. 18 Tracciabilità dei flussi finanziari, Art. 19 Oneri fiscali e spese contrattuali, Art. 20 Foro competente, Art. 21 Trattamento dei dati personali

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, li

(per il Fornitore) \_\_\_\_\_

**ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – SANITA’ DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI SANITARI E SERVIZI AL  
CITTADINO - ID 2365 - **LOTTO 4****

“Rilancio competitivo per l’affidamento, in modalità aggregata, dell’implementazione  
di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali  
Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio”

**RICHIESTA D’OFFERTA**

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO</b> .....	<b>7</b>
1.1 OGGETTO .....	7
1.2 BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO .....	8
1.3 DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI .....	9
1.4 REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE .....	9
<b>2. OFFERTA</b> .....	<b>11</b>
2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA .....	11
2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA .....	13
2.2.1 <i>Offerta Tecnica</i> .....	13
2.2.2 <i>Offerta Economica</i> .....	15
<b>3. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO</b> .....	<b>17</b>
3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO .....	17
3.1.1 <i>Punteggio tecnico ereditato (DA CONFIRMARE TUTTO IL PARAGRAFO)</i> .....	17
3.1.2 <i>Attribuzione del Punteggio Tecnico Specifico (PT<sub>Asi</sub>)</i> .....	18
3.1.3 <i>Attribuzione del punteggio economico (PE<sub>Asi</sub>)</i> .....	22
3.1.4 <i>Regole e vincoli dell'Appalto Specifico</i> .....	22
3.1.5 <i>Procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico</i> .....	23
3.1.6 <i>Contratti Esecutivi (stipulati all'esito dell'Appalto Specifico) – Servizi Applicativi</i> .....	23
3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI .....	25
3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA .....	26
3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE .....	27
3.5 ACCESSO .....	27
<b>4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO</b> .....	<b>29</b>
4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA.....	29
4.2 POLIZZA ASSICURATIVA .....	29
4.3 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA .....	30
4.4 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO.....	31
<b>5. SUBAPPALTO</b> .....	<b>32</b>
<b>6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI</b> .....	<b>33</b>
<b>7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b> .....	<b>33</b>
<b>8. CODICE ETICO</b> .....	<b>36</b>
<b>9. ALLEGATI</b> .....	<b>37</b>

## PREMESSA

---

### LOTTO 4

Il presente documento (di seguito, definito **“Richiesta di Offerta”**) costituisce un invito a presentare offerta per l'affidamento di un appalto specifico, in forma aggregata, con capofila la ASL Roma 1, a favore delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio, come da deliberazione a contrarre n. 410 del 31.03.2023, basato sull'Accordo Quadro SANITÀ DIGITALE – SERVIZI SANITARI E SERVIZI AL CITTADINO - avente ad oggetto la prestazione di servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni- ID 2365 (di seguito, anche, **“AQ”**) tra la Consip S.p.A. (di seguito, anche, **“Consip”**) e gli operatori economici aggiudicatari del Lotto 4: EXPRIVIA; ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A.; ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A.; DEDALUS ITALIA SPA; ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L. .

In particolare, la presente procedura costituisce un rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54 comma 4, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 (di seguito, l'**“Appalto Specifico”** o l'**“AS”**), ricorrendo il seguente criterio oggettivo per la riapertura del confronto competitivo, tra quelli indicati al paragrafo 6.3.2 del Capitolato Tecnico Generale: l'Amministrazione ha esigenza di personalizzare le condizioni di erogazione dei servizi.

Alla presente procedura deve intendersi applicabile quanto previsto nel D.Lgs. 50/2016, nella versione vigente al momento di pubblicazione del bando dell'Accordo Quadro succitato.

Fatto salvo quanto precede, tutti i riferimenti normativi al Codice dei Contratti Pubblici devono intendersi nella versione vigente alla data di pubblicazione del suddetto Accordo Quadro (04/06/2021).

Ai sensi dell'art. 47 comma 3, D.L. 77/2021, convertito in L. 108/2021, il Fornitore è tenuto a consegnare all'Amministrazione, in relazione a ciascuna impresa e/o consorziata del RTI che occupa un numero pari o superiore a quindici dipendenti e che non rientra nella classificazione di cui all'art. 46 comma 1 d.lgs. n. 198/2006, una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. La suddetta relazione dovrà essere trasmessa, altresì, alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità. La relazione di cui sopra, corredata dall'attestazione dell'avvenuta trasmissione della stessa alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, dovrà essere consegnata all'Amministrazione, entro 6 mesi dalla stipula del presente contratto. La violazione del succitato obbligo determina, ai sensi dell'art. 47, D.L. n. 77/2021, convertito con modificazioni dalla L. n. 108/2021, l'applicazione della penale pari all'1 per mille del valore dell'appalto posto a base d'asta, nonché l'impossibilità di partecipare per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento afferenti gli investimenti pubblici.

Ai sensi dell'art. 47 comma 3bis, del D.L. n. 77/2021, convertito con modificazioni dalla L. n. 108/2021, il Fornitore è tenuto a consegnare all'Amministrazione, in relazione a ciascuna impresa e/o consorziata che occupa un numero pari o superiore a quindici dipendenti e che non rientra nella classificazione di cui all'art. 46 comma 1, del d.lgs. n. 198/2006, una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge n. 68/1999 e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte.

La relazione dovrà essere trasmessa anche alle rappresentanze sindacali aziendali.

La documentazione di cui sopra, corredata dall'attestazione dell'avvenuta trasmissione della relazione alle rappresentanze sindacali aziendali, dovrà essere consegnata alla Amministrazione, entro 6 mesi dalla stipula del Contratto. La violazione di tale obbligo comporta l'applicazione della penale pari all'1 per mille del valore dell'appalto posto a base d'asta.

Le relazioni di cui ai precedenti punti verranno pubblicate sul profilo dell'Amministrazione contraente, nella sezione "Amministrazione trasparente", ai sensi dell'art. 29, comma 1 del Codice e dell'art. 47, comma 9, D.L. n. 77/2021, convertito in l. 108/2021. L'Amministrazione contraente procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato articolo 47 comma 9, D.L. 77/2021, convertito in l. 108/2021.

L'affidatario si impegna a rispettare tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

Si invitano gli Aggiudicatari dell'AQ a presentare, nel rispetto della disciplina fissata dal Capitolato d'Oneri dell'AQ e in conformità agli obblighi previsti dall'AQ e di quanto previsto nella presente Richiesta di Offerta, la propria migliore offerta per i servizi di seguito specificati.

L'Aggiudicatario della presente procedura stipulerà i contratti di fornitura dell'Appalto Specifico per **"l'affidamento dell'implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali"** con le Aziende Sanitarie della Regione Lazio di seguito indicate: ASL Roma 1, Asl Roma 2, Asl Roma 3, Asl Roma 4, Asl Roma 5, Asl Roma 6, Asl di Frosinone, Asl di Latina, Asl di Viterbo, Asl di Rieti, Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Andrea, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata, Istituti Fisioterapici Ospitalieri, Fondazione Policlinico Tor Vergata, IRCCS Istituto Nazionale Malattie Infettive Lazzaro Spallanzani e Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Umberto I.

La presente procedura si svolgerà attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (di seguito anche **"Sistema"**) messo a disposizione dalla Consip S.p.A. - conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 50/16 (Codice dei contratti pubblici) e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), come dettagliatamente di seguito descritto - mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e presentazione dell'offerta, d'analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni, tutto come meglio specificato nella presente Richiesta di offerta.

Ai fini della partecipazione è indispensabile:

- a) il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, co. 1, lett. s) del D. Lgs.n. 82/2005;
- b) la seguente dotazione tecnica minima: un personal computer collegato ad internet e dotato di un browser Microsoft Internet Explorer 10 o superiore, Microsoft Edge, Mozilla Firefox 10 o superiore, Google Chrome 41.0.2272 o superiore; un programma software per la conversione in formato pdf dei file che compongono l'offerta.

Per la presente procedura è designato quale Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, limitatamente alla fase della presente richiesta di offerta, il Dott. Luigi Roberti, Dirigente Amministrativo U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi ASL Roma1.

A seguito dell'aggiudicazione del presente Appalto Specifico in forma aggregata, ciascuna Azienda Sanitaria che partecipa alla procedura de qua, compresa la capofila, nominerà con apposito provvedimento un proprio Responsabile Unico del



Procedimento per la fase esecutiva e un proprio Direttore dell'Esecuzione del Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 101 del d.lgs. n. 50/2016.

In riferimento all'iniziativa in questione, si comunica che con la Determina n. 10 del 22/12/2010 l'Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici) ha stabilito che "Tutti i contratti attuativi, posti in essere dalle Amministrazioni in adesione all'accordo quadro, necessiteranno dell'emissione di un nuovo CIG ("CIG derivato") che identificherà lo specifico contratto" senza prevedere alcun contributo in capo all'Operatore economico nonché in capo alla Stazione Appaltante; a tal fine si rappresenta che il predetto **CIG derivato** è il seguente: **974234014D**

Si evidenzia che gli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro sopra menzionati, avendo già provveduto ad effettuare il versamento del contributo dovuto all'Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici) in sede di partecipazione all'Accordo Quadro e in ragione del relativo importo, non sono tenuti ad ulteriori adempimenti ai sensi della predetta normativa.

L'avviso della Richiesta di offerta e, quindi, di avvio del confronto competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico è comunicato nell'apposito spazio "Area comunicazioni" presente a Sistema. La Richiesta di Offerta può essere consultata dal fornitore invitato mediante l'accesso all'area del Sistema "Dettagli dell'iniziativa".

L'offerta per l'Appalto Specifico deve essere presentata mediante l'utenza per l'accesso al Sistema ottenuta in sede di registrazione al Sistema medesimo, quindi dal legale rappresentante, ovvero da un procuratore (generale o speciale), in possesso degli idonei poteri per presentare offerta nelle gare ad evidenza pubblica, di impegnarsi e di stipulare contratti con la P.A.

I concorrenti (Aggiudicatari dell'AQ), con la presentazione dell'offerta per l'Appalto Specifico, danno *per rato e valido* e riconoscono senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'account riconducibile agli operatori economici medesimi; ogni azione inerente l'account all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile al concorrente registrato.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nella presente Richiesta di Offerta e nei relativi allegati, oltre che delle "Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione" (di seguito, per brevità, anche "**Regole**"), presenti nel sito e allegate all'AQ, nonché le istruzioni anch'esse presenti nel sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sito o attraverso l'area comunicazioni presente a Sistema.

In caso di violazione delle Regole tale da comportare la cancellazione della Registrazione dell'operatore economico, l'operatore economico medesimo non potrà partecipare alla presente procedura.

La presentazione dell'offerta e la serietà della medesima sono garantite dalla cauzione rilasciata per la stipula dell'Accordo Quadro ai sensi dell'art. 13 del Contratto di Accordo Quadro.

I concorrenti (aggiudicatari dell'AQ) manlevano e tengono indenne la Consip ed il Gestore del Sistema e l'Amministrazione, risarcendo qualunque pregiudizio, danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sofferte da questi ultimi e/o da terzi, a causa di (i) violazioni delle regole contenute nella presente Richiesta di Offerta e nei relativi allegati, (ii) un utilizzo scorretto od improprio del Sistema; (iii) violazione della normativa vigente.

A fronte di violazioni di cui sopra, di disposizioni di legge o regolamentari e di irregolarità nell'utilizzo del Sistema da parte dei concorrenti, oltre a quanto previsto nelle altre parti della presente Richiesta di Offerta, la Consip ed il Gestore del Sistema e l'Amministrazione, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, si riservano il diritto di agire per il risarcimento dei danni, diretti e indiretti, patrimoniali e di immagine, eventualmente subiti.

Qualora si desideri ausilio nel superamento di problemi tecnici riscontrati nel corso della procedura di Registrazione e/o presentazione dell'offerta, si consiglia di contattare il Call Center dedicato presso i recapiti indicati nel sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), di lasciare i dati identificativi dell'impresa e di specificare le problematiche riscontrate, fermo restando il rispetto di tutti i termini perentori previsti nella documentazione di gara.

## 1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO

---

### 1.1 OGGETTO

La presente procedura individuerà, tra i soggetti sottoscrittori dell'AQ, l'operatore economico idoneo ad erogare i servizi di seguito indicati, in conformità a quanto prescritto nella documentazione dell'AQ, nel Capitolato Tecnico Generale, nel Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi e sue Appendici, nel Capitolato Tecnico dell'AS (Allegato 3) e nello Schema di contratto dell'AS (Allegato 4), questi ultimi allegati alla presente Richiesta di Offerta:

Inserita nella più ampia rivisitazione dei sistemi informativi sanitari, atti a creare un ecosistema interoperabile, per una maggiore efficacia dei processi di cura, la fornitura consiste nella realizzazione di una piattaforma tecnologica di gestione della transitional care coerente a livello nazionale per le 611 COT che verranno implementate sul territorio della Regione Lazio.

Le attività previste, così come meglio specificato nella documentazione tecnica, sono quelle del:

- *assessment* preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente;
- *assessment*, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), predisposizione delle integrazioni e configurazione del sistema;
- test, migrazione dati e collaudo;
- formazione e avviamento;
- gestione a regime della soluzione.

L'Ecosistema Digitale delle Cure Territoriali dovrà abilitare, a tendere, l'ampia gamma di modelli operativi definiti dalla normativa più recente, sia a livello nazionale, sia a livello regionale, nel contesto delle scelte e delle esperienze maturate dalla Regione Lazio. Inserita nel più ampio progetto di realizzazione dell'Ecosistema Digitale delle Cure Territoriali della Regione Lazio, l'iniziativa mira a perseguire, in questa fase corrente, due obiettivi specifici:

- **Obiettivo Specifico 1** Realizzazione di una Soluzione Digitale per le transizioni di setting tra Ospedale e Territorio che estenda e consolidi sull'intero territorio della Regione Lazio l'architettura operativa delle COT definita dalla Determinazione-GSA n. G02706 del 28/02/2023 e già implementata come prototipo di una gestione strutturata dei processi di accoglienza, di valutazione multidimensionale e di presa in carico nell'ambito del progetto SIATESS sopra descritto.
- **Obiettivo Specifico 2** Progettazione e realizzazione di un Sistema Digitale di Governo delle liste d'attesa per l'accesso ai servizi e alle strutture territoriali.

Si individua l'elenco dei possibili servizi oggetto del presente Appalto specifico:

#### Servizi di Sviluppo:

- *Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV)*

#### Servizi di Manutenzione:

- *MAD: Manutenzione Adeguativa*
- *MAC: Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc "pregresso e non in garanzia"*

### Servizi di Conduzione Applicativa:

- *Gestione applicativi e base di dati*

### Servizi Accessori

- *servizi di e-learning ed assistenza virtuale*
- *servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello*

Le condizioni di erogazione dei servizi e le personalizzazioni delle stesse rispetto a quanto previsto nell'Accordo Quadro sono declinate nel Capitolato Tecnico AS allegato alla presente Richiesta di Offerta.

In particolare il presente AS ha ad oggetto i seguenti sistemi applicativi:

- SIATeSS – Sistema di Accoglienza e Valutazione Multidimensionale
- TELE-HUB – Sistema di Telemedicina della Regione Lazio
- SIGES
- sistema informativo legato al processo di distribuzione degli ausili protesici
- 3.3.4. Altri sistemi di interesse del SSR
- Integrazione Sistema IAM regionale/sistemi LDAP/IAM aziendali

Per tutto quanto non espressamente indicato nel Capitolato Tecnico AS, dovrà farsi riferimento alle previsioni del Capitolato Tecnico AQ (Generale e Speciale Lotti Applicativi) per le parti di pertinenza.

La presente Richiesta di Offerta disciplina le regole per l'aggiudicazione e la stipula della procedura in oggetto e, in particolare:

- il contenuto e le modalità di presentazione dell'offerta (di cui al successivo capitolo 2 del presente documento);
- le modalità di aggiudicazione (di cui al successivo capitolo 3 del presente documento).
- le modalità di conclusione (di cui al successivo paragrafo 4 del presente documento).

### 1.2 BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO

La base d'asta della presente procedura di rilancio competitivo è complessivamente pari ad **Euro 2.749.004,73** (*duemilionesettecentoquarantanovemilaequattro/73*), I.V.A. esclusa, per una durata complessiva pari a 21 mesi, così suddivisa:

SERVIZI				
ID	Elemento	Numero di unità richieste	Metrica	Prezzo in AS
4	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative)- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	2717	GG/team ottimale	549.784,95 €
8	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa	220	GG/team ottimale	42.757,00 €

SERVIZI				
ID	Elemento	Numero di unità richieste	Metrica	Prezzo in AS
9	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva	220	GG/team ottimale	43.043,00 €
11	Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	24	FTE/mese	93.223,20 €
12	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Servizi di gestione Applicativi e Base Dati	5823	GG/team ottimale	1.120.345,20 €

SERVIZI ACCESSORI		
ID	Elemento	Prezzo in AS
1	servizi accessori di e-learning ed assistenza virtuale	100.000,00 €
2	servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello:	250.000,00 €
3	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle “aree tematiche di riferimento”	549.851,38 €

Si precisa che i concorrenti non potranno offrire alcun prezzo unitario superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro. Relativamente ai servizi Accessori, i concorrenti non potranno offrire alcun prezzo unitario superiore alla corrispondente base d'asta non superabile fissata dall'Amministrazione.

Gli effetti e la durata del presente contratto sono espressi nello Schema di contratto.

### **1.3 DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI**

In conformità a quanto previsto dall'art. 11-bis dell'Accordo Quadro, le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenze e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero.

### **1.4 REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE**

Ciascun Aggiudicatario dell'AQ, in conformità a quanto previsto al paragrafo 6 e 7 rispettivamente Requisiti Generali e requisiti speciali e mezzi di prova del capitolato d'onere dell'Accordo Quadro, è chiamato a presentare offerta a seguito invio della presente Richiesta di offerta.

Ciascun Aggiudicatario dell'AQ, come meglio precisato nel seguito, dovrà dichiarare di aver provveduto ad aggiornare la documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 9 dell'Accordo Quadro.

## 2. OFFERTA

---

### 2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Tutti i documenti relativi alla presente procedura, fino all'aggiudicazione, dovranno essere inviati all'Amministrazione, esclusivamente per via telematica attraverso il Sistema, in formato elettronico ed essere sottoscritti con firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s), del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà essere fatta pervenire dal concorrente all'Amministrazione, attraverso il Sistema, entro e non oltre il termine perentorio delle ore 12:00:00 del giorno 04.05.2023, pena l'irricevibilità dell'offerta e, comunque, la non ammissione alla procedura. L'ora e la data esatta di ricezione delle offerte sono stabilite in base al tempo del Sistema.

Il tempo del Sistema è il tempo ufficiale nel quale vengono compiute le azioni attraverso il Sistema medesimo e lo stesso è costantemente indicato a margine di ogni schermata del Sistema. In particolare, il tempo del Sistema è sincronizzato sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al D.M. 30 novembre 1993, n. 591. L'accuratezza della misura del tempo è garantita dall'uso, su tutti i server, del protocollo NTP che tipicamente garantisce una precisione nella sincronizzazione dell'ordine di 1/2 millisecondi. Le scadenze temporali vengono sempre impostate a livello di secondi anche se a livello applicativo il controllo viene effettuato dal sistema con una sensibilità di un microsecondo ( $10^{-6}$  secondi).

Sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), nell'apposita sezione relativa alla presente procedura, dovrà essere presentata l'offerta, secondo le modalità di seguito precisate, nel rispetto di quanto previsto nel paragrafo 6.3.2 (e relativi sottoparagrafi) del Capitolato Tecnico Generale dell'Accordo Quadro di riferimento, e nella quale dovranno essere predisposti ed inviati i documenti di cui al successivo paragrafo 2.2 e segnatamente:

1. Offerta tecnica, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 2.2.1.
2. Offerta economica, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 2.2.2.

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato .pdf, devono essere tutti convertiti in formato .pdf.

La presentazione dell'offerta e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema, che si conclude attraverso la selezione dell'apposita funzione di "conferma ed invio" dell'offerta medesima.

L'offerta è composta da: A – Offerta Tecnica, e B – Offerta Economica.

La presentazione dell'offerta mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Amministrazione e della Consip ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera la Consip e il Gestore del Sistema e l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o

interruzioni di funzionamento del Sistema. L'Amministrazione si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta presentata entro il termine di presentazione della stessa è vincolante per il concorrente;
- entro il termine di presentazione dell'offerta, chi ha presentato un'offerta potrà ritirarla; un'offerta ritirata equivarrà ad un'offerta non presentata;
- il Sistema non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine di presentazione delle offerte, nonché offerte incomplete di una o più parti la cui presenza è necessaria ed obbligatoria.

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell'offerta, **a pena di esclusione**, i documenti specificati nei successivi paragrafi, sottoscritti con firma digitale. Si raccomanda la massima attenzione nell'inserire detti allegati nella sezione pertinente e, in particolare, di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, **pena l'esclusione** dalla procedura.

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'offerta, che il Sistema può rinominare i file che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica, dettata da vincoli tecnici, riguarda unicamente il nome del file e non, beninteso, il suo contenuto che resta, in ogni caso, inalterato.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 52, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. l'operatore economico con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita "Area comunicazioni" ad esso riservata ai fini della ricezione di ogni comunicazione inerente la presente procedura.

Ogni impresa facente parte del R.T.I. o del Consorzio con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita area del Sistema ad essa riservata.

Nel caso di indisponibilità del Sistema, e comunque in ogni caso in cui l'Amministrazione lo riterrà opportuno, l'Amministrazione invierà le comunicazioni inerenti la presente procedura a mezzo di posta elettronica certificata, presso i recapiti indicati dal concorrente al momento di presentazione dell'offerta, nell'ambito della procedura di cui alla prima fase, volta all'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento del Sistema tale da impedire la corretta presentazione delle offerte, la Stazione Appaltante adotta i necessari provvedimenti al fine di assicurare la regolarità della procedura nel rispetto dei principi di cui all'art. 30 del d. lgs. n. 50/2016, anche disponendo la sospensione del termine per la ricezione delle offerte per il periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento dei mezzi e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla gravità del mancato funzionamento. Nei casi di sospensione e proroga, il Sistema assicura che, fino alla scadenza del termine prorogato, venga mantenuta la segretezza delle offerte inviate. E' consentito agli operatori economici che hanno già inviato l'offerta di ritirarla ed eventualmente sostituirla.

La pubblicità di tale proroga avviene attraverso la tempestiva pubblicazione di apposito avviso presso tutti gli indirizzi Internet su cui è pubblicata la presente procedura.



## 2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA

### 2.2.1 OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica relativa al presente Appalto Specifico dovrà essere in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, e dovrà pervenire attraverso il Sistema secondo la seguente procedura:

- invio attraverso il Sistema della *Relazione Tecnica* sottoscritta con firma digitale e conforme al modello di cui all'Allegato 1 (Offerta tecnica) della Richiesta di Offerta. Il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente, nella Relazione Tecnica, le eventuali parti dell'Offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know how, brevetti, ecc.
- invio attraverso il Sistema di una Demo, avente ad oggetto gli elementi della fornitura di cui ai criteri di valutazione nn. da 1 a 5, tramite caricamento di File video (estensioni tipo avi - Video; mp4 – Video, ecc...) non superiore ai 100mega e non superiore ai 20 minuti.

In caso di malfunzionamento del sistema che determini l'impossibilità dell'inserimento del file sarà accettato in alternativa esclusivamente l'invio, **entro la data e ora di scadenza delle offerte**, dello stesso tramite supporto informatico inserito in plico chiuso, timbrati e controfirmati sui lembi di chiusura e sigillati in modo tale da assicurarne l'integrità e da impedirne l'apertura senza lasciare manomissioni, trasmesso al seguente indirizzo: ASL Roma 1 – UOC Acquisizione Beni e Servizi – Borgo Santo Spirito, 3 00193 Roma e ripprtante:

- gli estremi del mittente, comprensivi del domicilio eletto e del numero di telefono e indirizzo di Posta Elettronica Certificata ove inviare comunicazioni inerenti la gara. Nel caso di concorrenti associati, già costituiti o da costituirsi, vanno riportati sul plico le informazioni di tutti i singoli partecipanti.
- gli estremi del destinatario, così come sopra specificati;
- la dicitura *"Rilancio competitivo per l'affidamento, in modalità aggregata, dell'implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio – NON APRIRE"*;

**A pena di esclusione** non saranno ammesse offerte con DEMO costituite da link di collegamento esterno.

La Relazione Tecnica dovrà contenere una descrizione dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico dell'AQ (Generale e Speciale Lotti Applicativi) e dal Capitolato Tecnico dell'AS.

Nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica risulti superiore a quello previsto, le pagine in eccedenza non saranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione della proposta tecnica. Ugualmente, nel caso in cui il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

L'Offerta Tecnica dovrà necessariamente possedere tutte le caratteristiche (minime e migliorative) offerte in sede di aggiudicazione dell'AQ. **Saranno esclusi**, pertanto, dalla presente procedura i concorrenti che offrano servizi e/o attività privi delle caratteristiche richieste e migliorative offerte per l'aggiudicazione dell'AQ, oltre che privi di quelle minime specificamente richieste dalla presente Richiesta di Offerta e dal Capitolato Tecnico AS ad essa allegato.

I concorrenti, inoltre, dovranno inviare tramite il Sistema:

- la dichiarazione di cui all'"Allegato Dichiarazione Domicilio e Accesso agli atti", sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante (o da persona munita da comprovati poteri di firma) della mandataria, con cui:

- indicano i seguenti dati: domicilio fiscale, codice fiscale, indirizzo di posta certificata oppure, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice, ed elegge domicilio, per effetto della presentazione dell'offerta nell'apposita area del sistema ad esso riservata ed all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato;
- autorizzano o meno, ai sensi dell'articolo 53, comma 5, lettera a) del Codice e fatto salvo quanto stabilito al comma 6 del medesimo articolo, la Stazione Appaltante, a rilasciare a terzi, in sede di accesso agli atti, copia dell'offerta tecnica e delle eventuali giustificazioni richieste a corredo dell'offerta anomala, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. L'eventuale diniego dovrà essere adeguatamente motivato e comprovato. Inoltre nel caso di diniego, il concorrente è tenuto ad indicare, nel suddetto Allegato le parti dell'offerta tecnica e, nelle giustificazioni prodotte (nel caso di una eventuale offerta anomala) le parti delle stesse, contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi;
- eventuale dichiarazione sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante (o da persona munita da comprovati poteri di firma) delle sole imprese del RTI che in sede di partecipazione all'AQ abbiano dichiarato di voler ricorrere al subappalto, con cui:
  - tali imprese indicano **le parti del servizio/fornitura che intendono subappaltare e la quota che intendono subappaltare.**

La Relazione Tecnica dovrà, a **pena di esclusione** dalla procedura, essere sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa mandataria (o da persona munita da comprovati poteri di firma).

Ciascuna impresa del RTI dovrà produrre apposita dichiarazione, attestante quanto segue:

1. che la propria azienda occupa più di 100 dipendenti;

*Ovvero in alternativa*

2.
  - a) che la propria azienda ha un numero di dipendenti pari o superiore a 15; pertanto, si impegna a predisporre una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta che dovrà essere consegnata, in caso di aggiudicazione dell'Appalto Specifico, all'Amministrazione, nonché alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità, entro 6 mesi dalla stipula del contratto;
  - b) che, nei dodici mesi antecedenti alla presentazione dell'offerta nell'ambito della presente procedura, non ha violato l'obbligo di cui all'art. 47, comma 3, del D.L. 77/2021.

*Ovvero, in alternativa*

3. che la propria azienda ha un numero di dipendenti inferiore a 15 e non è, pertanto, tenuta al rispetto di quanto prescritto dall'art.47, comma 2 e 3 del DL. n. 77/2021.

Le imprese tenute alla redazione del rapporto ai sensi dell'art. 46 del D.lgs. 198/2006 che, nell'ambito del RTI, abbiano reso la dichiarazione di cui al precedente punto 1., dovranno altresì allegare, **pena l'esclusione dalla gara**, copia dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale, attestandone la conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali

aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità. Tale attestazione dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante (o persona munita di comprovati poteri di firma).

Qualora l'operatore economico non abbia provveduto alla trasmissione del rapporto nei termini indicati dall'articolo 46 del decreto legislativo n. 198/2006, oltre alla copia conforme del rapporto stesso dovrà essere inviata l'attestazione dell'avvenuta trasmissione dello stesso alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, **in data anteriore a quella di presentazione dell'offerta**.

L'Amministrazione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 47, comma 9 del D.L. n. 77/2021 pubblica sul profilo di committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente", il suddetto rapporto, ai sensi dell'articolo 29 del Codice. L'Amministrazione procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato articolo 47 comma 9, D.L. 77/2021.

**L'Offerta Tecnica, ivi comprese le dichiarazioni di cui sopra, pena l'esclusione dalla procedura, deve essere priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.**

### **2.2.2 OFFERTA ECONOMICA**

Con riferimento alla presente procedura, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire all'Amministrazione, attraverso il Sistema, l'Offerta economica contenente, **a pena di esclusione**:

- l'impegno a tenere ferma l'offerta per un periodo non inferiore a 180 giorni dalla data di scadenza della presentazione della medesima;
- la dichiarazione che quanto risulta dall'AQ e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato d'Oneri ed il Capitolato Tecnico AQ, nonché dagli ulteriori atti della procedura di rilancio competitivo, compresi la Richiesta di Offerta, il Capitolato Tecnico AS e lo Schema di contratto dell'AS alla stessa allegati, definiscono in modo adeguato e completo gli impegni connessi all'affidamento dell'Appalto Specifico, nonché l'oggetto dei servizi da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta che ritiene, pertanto, pienamente remunerativa;
- la dichiarazione a conferma, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, del possesso dei requisiti di partecipazione richiesti in fase di aggiudicazione dell'AQ e, in caso di intervenute modifiche, l'operatore dovrà dichiarare di aver comunque provveduto ad aggiornare la documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 9 dell'Accordo Quadro;
- il prezzo unitario di ciascuna voce di costo offerto, che non dovrà essere superiore a quello offerto in sede di AQ da ciascun fornitore e per i servizi accessori non dovrà essere superiore alla base d'asta non superabile fissata dall'Amministrazione. Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali (nel caso di più cifre decimali, il risultato sarà troncato dal Sistema alla seconda cifra decimale).

Qualora la voce di costo dei servizi personalizzati sia "a corpo" o "metriche di risultato", il vincolo di non superamento dell'offerta di I fase si applica unicamente all'importo finale associato alla metrica per ciascun aggiudicatario.

Diversamente per ciascuna voce di costo con metrica gg/pp "a consumo" di un mix di risorse professionali, il vincolo si applica alla singola figura professionale che costituisce il mix richiesto dall'Amministrazione.

Nell'allegato 3 bis, sono riportati i prezzi unitari offerti in sede di AQ da ciascun Aggiudicatario.

I concorrenti che per i servizi previsti in AQ offrano **anche solo un prezzo unitario** superiore al corrispondente prezzo unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro **saranno esclusi dalla gara**.

I concorrenti che, per i servizi accessori, offrano **anche solo un prezzo unitario** superiore al corrispondente prezzo unitario a base d'asta, **saranno esclusi dalla gara**.

In caso di non coerenza tra i prezzi unitari e i prezzi complessivi inseriti dal Fornitore nell'Offerta Economica prevarranno e saranno vincolanti i prezzi unitari, e la Commissione procederà a ricalcolare i prezzi complessivi, ai fini dell'individuazione dell'aggiudicatario dell'Appalto Specifico.

Quanto sopra indicato nonché il prezzo complessivo offerto per l'Appalto Specifico – quale sommatoria dei prezzi complessivi di ciascun servizio/attività richiesto dalla PA verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato pdf "Offerta economica", che il concorrente dovrà inviare e fare pervenire all'Amministrazione attraverso il Sistema dopo averla:

- i. scaricata e salvata sul proprio PC;
- ii. sottoscritta digitalmente con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa mandataria (o persona munita da comprovati poteri di firma), **pena l'esclusione** dalla presente procedura.

### 3. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

---

#### 3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

Ogni singolo Appalto Specifico verrà aggiudicato dall'Amministrazione sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 95 del Codice.

L'articolazione dei criteri di aggiudicazione e i rispettivi punteggi massimi (pesi) saranno determinati dall'Amministrazione in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 95 comma 10-bis del Codice nonché delle regole e vincoli di seguito specificati.

L'AS sarà aggiudicato sulla base della seguente formula:

$$PTOT_{AS} = PT_{tot AS} + PE_{AS}$$

Dove:

- **PTOT<sub>AS</sub>** è il Punteggio Totale dell'AS è sempre uguale a **100 punti**.
- **PE<sub>AS</sub>** è il Punteggio Economico di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso tra un minimo di **1** e un massimo **30 punti**. Il Punteggio Economico di ciascuna offerta verrà determinato mediante una **formula concava a punteggio assoluto** con esponente **pari a 2**.

**Per il presente appalto il punteggio economico massimo è pari a 7 punti**

- **PT<sub>tot AS</sub>** è il Punteggio Tecnico Totale di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso tra un minimo di **70** e un massimo di **99 punti**.

**Per il presente appalto il punteggio tecnomassimo è pari a 93 punti**

Tale punteggio tecnico è a sua volta determinato come somma di due componenti:

$$PT_{tot AS} = PT_{ER} + PT_{AS}$$

- **PT<sub>ER</sub>** è il Punteggio Tecnico Ereditato dalla I fase di AQ e il suo peso è fissato dall'Amministrazione all'interno dell'intervallo compreso tra il **25%** e il **50%** del punteggio tecnico massimo di AQ.

**Per il presente appalto l'intervallo scelto è pari al 25% per un totale di massimo 23,25 punti**

- **PT<sub>AS</sub>** è Punteggio Tecnico Specifico attribuito dall'Amministrazione nella fase di rilancio competitivo in base a criteri definiti sulla base delle proprie esigenze, come successivamente dettagliato.

- **Per il presente appalto il punteggio tecnico massimo AS è pari a 69,75 punti**

**PT<sub>AS</sub>** è Punteggio Tecnico Specifico attribuito dall'Amministrazione nella fase di rilancio competitivo in base a criteri definiti sulla base delle proprie esigenze, come successivamente dettagliato.

#### 3.1.1 PUNTEGGIO TECNICO EREDITATO

Il **PT<sub>ER</sub>** sarà attribuito con le seguenti modalità:

- Si determina, per ciascuna offerta tecnica presentata in AQ, il Punteggio Tecnico Ereditato provvisorio (**PT<sub>ER provv.</sub>**);

- Successivamente, si riproporziona il valore così ottenuto al peso del **PT<sub>ER</sub>** definito dall'Amministrazione (**PT<sub>ER max.</sub>**) per l'AS, in ragione della seguente formula:

$$PT_{ER} = PT_{ER\ provv.} \times PT_{ER\ max} / 70$$

### 3.1.2 ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO SPECIFICO (PT<sub>Asi</sub>)

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nelle sottostanti tabelle con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna "punti D max" vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna "punti T max" vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi i cui coefficienti fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Riferimento Capitolato AS	Aree di riferimento	Criteri	P max
<b>Capitoli 4,5,6,8</b>	Prototipi e/o Business case e/o PoC  Trasmissione di una DEMO che illustri le soluzioni offerte in relazione alle specifiche richieste nei Capitoli 4, 5, 12, 6 e 8 del Capitolato tecnico.  La demo dovrà essere fornita tramite file video da caricare a sistema, come descritto nei precedenti paragrafi. <b>A pena di esclusione, non saranno ammesse offerte con DEMO costituite da link di collegamento esterno.</b>  Sarà valutata la capacità dei prodotti di gestire appieno, in termini di rispondenza al contesto e coerenza con i sistemi esistenti, i principali flussi operativi concernenti:	Capitolo 4 - Requisiti funzionali	8
		Capitolo 5 - Requisiti non funzionali con particolare riferimento a 5.3 - Interoperabilità	8
		Capitolo 5 - Requisiti non funzionali con particolare riferimento a 5.9 limitazione di componenti in licenza d'uso e Capitolo 12 - Servizi accessori - Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento".	3,5
		Capitolo 6 - Descrizione infrastruttura proposta con particolare riferimento a microservizi e compatibilità con i principi cloud first AGID	8
		Capitolo 8 - Descrizione delle funzioni con particolare riferimento ai principi della privacy e security by design e by default	8

<b>Capitolo 7</b>	<p>Formazione e aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura</p> <p>Soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse da impiegarsi nella fornitura.</p> <p>Il piano di formazione proposto dal fornitore verrà valutato in termini di efficacia concretezza, tenendo conto di :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modalità di formazione delle principali figure professionali preavviamento;</li> <li>• modalità di formazione delle principali figure professionali durante l'avviamento;</li> <li>• modalità di formazione delle principali figure professionali post avviamento;</li> <li>• organizzazione e strumenti per l'aggiornamento continuo della formazione;</li> <li>• capacità dell'RTI di proporre strumenti di formazione innovativi</li> </ul>	3
<b>Soluzione specifica per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi in relazioni a quanto richiesto nel Capitolo 9</b>	<p>Soluzione proposta dal fornitore per il governo della fornitura, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze specifiche e priorità espresse dall'Amministrazione.</p> <p>Sono previsti i seguenti aspetti di rilevanza, da valutare in termini di efficacia e adeguatezza:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soluzione organizzativa per rispondere tempestivamente a esigenze con capacità organizzative e gestionali;</li> <li>2. Meccanismi per il governo e il funzionamento nell'erogazione dei servizi;</li> <li>3. Organizzazione, flessibilità e tempestività nell'allocazione di risorse per ciascun servizio – progetto, sia in numero sia in specializzazione.</li> </ol>	4
	Piano di sviluppo del progetto in Fasi	Verranno valutate le proposte di sviluppo delle fasi progettuali in grado di parallelizzare le attività e quindi garantire una maggiore sicurezza di raggiungimento degli obiettivi, con particolare riferimento alla milestone PNRR del 31/3/2024 di cui al Capitolato AS	3
	Formazione e servizi di e-learning ed assistenza virtuale	Progetto formativo per gli operatori del sistema informativo Regione, Laziocrea, ES. e proposta di formazione in ambito e-learning sincrona e asincrona, nonchè di supporto alla certificazione ECM. Modalità di erogazione del servizio; soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; in termini di efficacia e adeguatezza	8

	Service desk di I e II livello	Valutazione della configurazione del servizio in termini di garanzia di operatività, strumenti e risorse messe a disposizione, aggiornamento professionale e qualificazione delle risorse, presenza di questionari di valutazione e autovalutazione del servizio in termini di esaustività ed efficacia	4,25
	Exit Strategy	Valutazione del modello e del piano di Exit strategy in relazione alla proposta di piano di parallelo, meccanismi di affiancamento e formazione, riduzione dei tempi di interruzione di servizio nel passaggio alla nuova gestione, meccanismi di disponibilità di documentazione, dati, documenti, in termini di efficacia e concretezza	4
<b>Soluzione specifica per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi in relazioni a quanto richiesto nei Capitoli 10</b>	Livelli di Servizio/Penali Proposta di riduzione degli SLA indicati nel capitolato e azioni atte a realizzare tale riduzione	Riduzione degli SLA in particolare in relazione agli indicatori di tempestività di realizzazione delle attività progettuali e di adeguamento funzionale, in termini di concretezza ed esaustività	3
<b>Migliorie</b>		Proposte, senza costi aggiuntivi per le amministrazioni, in termini di strumenti aggiuntivi per la puntuale registrazione delle attività di gestione applicativa e basi dati, che apportino un valore aggiunto in termini di efficacia ed efficienza, di miglioramento dei profili professionali richiesti (quali ad esempio certificazioni o potenziamento delle certificazioni richieste, anzianità lavorativa e/o nella funzione del profilo rispetto a quella minima richiesta, ulteriori conoscenze e/o competenze richieste) o di risorse aggiuntive, che in termini di rilevanza apportino un valore aggiunto per la fornitura	5
<b>Totale</b>			<b>69,75</b>



Ai fini della determinazione dei punteggi sopra riportati, si specifica di seguito cosa si intende con “efficacia” “esaustività”, “concretezza”, “adeguatezza” e “rilevanza” della proposta:

- Efficacia: capacità della proposta di conseguire i risultati attesi;
- Esaustività: completezza e accuratezza della proposta rispetto alle grandezze
- Concretezza: presenza nell’offerta di elementi che possano essere effettivamente applicati e che possano apportare reali benefici all’esecuzione del servizio;
- Adeguatezza: rispondenza delle proposte rispetto al contesto in cui le stesse si applicano.
- Rilevanza: importanza rispetto alla natura e contesto di svolgimento dell’esperienza professionale.

A ciascuno degli elementi qualitativi (criteri) cui è assegnato un punteggio discrezionale, identificati con la lettera “D” nella tabella, è attribuito discrezionalmente da parte di ciascun Commissario un coefficiente sulla base dei seguenti livelli di valutazione:

- Ottimo: 1
- Più che adeguato: 0,8
- Adeguato: 0,6
- Parzialmente adeguato: 0,4
- Scarsamente adeguato: 0,2
- Inadeguato: 0

La Commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all’offerta in relazione al criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo. Il coefficiente medio ( $C_{i,j}$  per criterio o  $C_{j,m,i}$  per sub criterio) o sarà arrotondato alla quinta cifra decimale.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare, identificati con la lettera “T” nella tabella, il relativo coefficiente è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza (**on**) o assenza (**off**) nell’offerta dell’elemento richiesto.

La Commissione, terminata l’attribuzione dei coefficienti agli elementi discrezionali e tabellari, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all’attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo a punteggio assoluto.

Si precisa che il punteggio attribuito per ogni criterio sarà arrotondato alla quinta cifra decimale.

Il Punteggio Tecnico di AS ( $PT_{AS}$ ) è dato dalla seguente formula.

$$PT_{ASi} = C_{1,i} \times P_1 + C_{2,i} \times P_2 + \dots + C_{n,i} \times P_n$$

dove

$PT_{ASi}$  = punteggio tecnico di AS del concorrente i;

$C_{1,i}$  = coefficiente criterio di valutazione 1, del concorrente i;

$C_{2,i}$  = coefficiente criterio di valutazione 2, del concorrente i;

- C<sub>n,i</sub> = coefficiente criterio di valutazione n, del concorrente i;
- P1 = Punteggio max criterio di valutazione 1;
- P2 = Punteggio max criterio di valutazione 2;
- P<sub>n</sub> = Punteggio max criterio di valutazione n.

Non si procederà ad alcuna riparametrazione.

### 3.1.3 **ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO (PE<sub>AS</sub>)**

Il **"Punteggio economico"** sarà calcolato secondo le seguenti formule:

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula:

**Formula "concava a punteggio assoluto" per tutti i lotti**

$$C_i = 1 - (1 - R_i)^k$$

dove:

**C<sub>i</sub>** = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo;

**R<sub>i</sub>** = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente *i*-esimo, determinato come specificato nel seguito; **k=2** = parametro che determina la concavità della curva di punteggio

Il Ribasso percentuale offerto (R) sarà calcolato mediante la formula  $R = 1 - P/BA$ , dove P è il prezzo complessivo offerto, determinato come somma dei prodotti dei prezzi unitari offerti per le relative quantità richieste e BA è l'Importo totale a base d'asta.

Saranno considerate le prime cinque cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. PE: 3,2345678 punteggio attribuito 3, 23456).

Il Punteggio Totale di AS per ciascun concorrente *i*-esimo sarà determinato secondo la seguente formula:

$$PTOT_{AS_i} = PTER_{AS_i} + PT_{AS_i} + PE_{AS_i}$$

### 3.1.4 **REGOLE E VINCOLI DELL'APPALTO SPECIFICO**

Con riferimento a ciascun Appalto Specifico, il concorrente (aggiudicatario dell'Accordo Quadro) dovrà:

- formulare un'offerta economica con prezzi offerti non superiori ai prezzi offerti dallo stesso concorrente in 1<sup>a</sup> fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico,

- garantire la prestazione dei servizi con le caratteristiche minime e migliorative offerte dallo stesso concorrente per l'aggiudicazione in I<sup>a</sup> fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico.

Saranno esclusi dal confronto competitivo relativo a ciascun Appalto Specifico i concorrenti che:

- offrano anche solo un prezzo superiore al corrispondente prezzo unitario offerto o valore della maggiorazione percentuale per l'aggiudicazione in I<sup>a</sup> fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico;
- offrano i servizi privi delle caratteristiche minime e migliorative offerte per l'aggiudicazione in I<sup>a</sup> fase dell'Accordo Quadro all'interno del quale è stato effettuato l'Appalto Specifico.

### **3.1.5 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO**

L'affidamento di ciascun Appalto Specifico potrà avvenire unicamente a seguito del rilancio del confronto competitivo invitando tutti gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro.

A tale fine, l'Amministrazione inviterà i Fornitori parti dell'Accordo Quadro a presentare offerta mediante invio di un Richiesta di offerta, redatta nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente atto.

Per la procedura di confronto competitivo tra i Fornitori, l'Amministrazione utilizzerà i mezzi telematici, messi a disposizione dalla Consip S.p.A.

Alla Richiesta di offerta saranno allegati i documenti che costituiscono la *lex specialis* della fase II, nonché lo schema di contratto esecutivo che sarà sottoscritto con l'aggiudicatario dell'Appalto Specifico,

La procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico verrà delineata nella Richiesta di offerta nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina normativa applicabile.

Ad eccezione di situazioni comprovate di oggettiva impossibilità di partecipare alla suddetta procedura per caso fortuito e/o forza maggiore, il Fornitore medesimo avrà la facoltà di non presentare offerta, complessivamente, per un massimo di n. 2 (due) Appalti Specifici durante tutta la durata dell'AQ, pena la risoluzione dell'Accordo Quadro.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutti gli episodi di mancata presentazione dell'offerta, ai fini dell'eventuale risoluzione dell'Accordo Quadro.

### **3.1.6 CONTRATTI ESECUTIVI (STIPULATI ALL'ESITO DELL'APPALTO SPECIFICO) – SERVIZI APPLICATIVI**

I Contratti Esecutivi oggetto del Appalto Specifico verranno stipulati dalle singole Aziende Sanitarie, compresa la capofila, con il migliore offerente del confronto competitivo. Gli stessi dovranno essere predisposti sulla base dello Schema di Contratto Esecutivo allegato alla documentazione di gara. Essi conterranno inoltre ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro con particolare riferimento al rilancio competitivo.

Si rinvia in ogni caso all'art. 6-bis dell'Accordo Quadro per le modalità di stipula del Contratto Esecutivo.

Il valore dei contratti, al netto dell'ulteriore ribasso d'asta, è così di seguito individuato:

<b>M6C1 - 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali-Interconnessione aziendale</b>	<b>Importo (€, IVA ESENTE)</b>
<i>ASL Roma 1</i>	432.497,01
<i>ASL Roma 2</i>	272.673,61
<i>ASL Roma 3</i>	237.077,87
<i>ASL Roma 4</i>	133.803,92
<i>ASL Roma 5</i>	384.786,56
<i>ASL Roma 6</i>	348.550,00
<i>ASL Viterbo</i>	170.176,70
<i>ASL Rieti</i>	221.336,70
<i>ASL Latina</i>	171.190,98
<i>ASL Frosinone</i>	146.890,16
<i>Azienda San Giovanni Addolorata</i>	39.684,43
<i>Azienda Policlinico Umberto I</i>	38.864,92
<i>Istituti Fisioterapici Ospitalieri</i>	37.378,06
<i>INMI Lazzaro Spallanzani</i>	38.278,69
<i>Azienda Sant'Andrea</i>	35.000,00
<i>Fondazione Policlinico Tor Vergata</i>	40.815,12
	<b>2.749.004,73</b>

Il Fornitore inoltre dovrà produrre, entro 10 giorni lavorativi dalla firma del Contratto esecutivo:

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione. Come previsto nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai lotti applicativi, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche il piano di subentro e Presa in Carico (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Presa in Carico);
- un piano della qualità specifico, coerente con quanto eventualmente offerto in sede di appalto specifico, (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip S.p.A. ai sensi del successivo paragrafo 7.1.1), contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase e/o eventualmente migliorate in seconda fase.

### **Ulteriori considerazioni**

Si precisa che la Stazione Appaltante si riserva il diritto di:

- non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'Appalto Specifico nell'ambito dell'AQ, in conformità a quanto previsto dall'articolo 95, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016;
- qualora si verificano, anche a causa dell'eccessivo protrarsi della procedura di gara, sopravvenuti motivi di interesse pubblico, mutamento della situazione di fatto ovvero una nuova valutazione dell'interesse pubblico originariamente posto a fondamento del provvedimento di indizione della procedura di gara, revocare la presente procedura;

- procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
- sospendere, reindire o non aggiudicare la procedura motivatamente;
- non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione.

Inoltre:

- la Stazione Appaltante, al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice, per il tramite del proprio organo interno competente per la specifica fase, invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati, con facoltà di assegnare a tal fine un termine perentorio, entro cui le imprese concorrenti devono far pervenire quanto richiesto, pena l'esclusione dalla gara.
- si precisa che nel caso di dichiarazioni mendaci, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016 nei confronti dei sottoscrittori, la stazione appaltante esclude il concorrente e ci si potrà rivalere sulla fideiussione prestata a garanzia dell'AQ (di cui al paragrafo 22.1, n. 1, del Capitolato d'Oneri relativo all'AQ), che verrà perciò escussa, per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'Appalto Specifico;
- le offerte anormalmente basse sono individuate ai sensi dell'art. 97 D.Lgs. n. 50/2016 e valutate in base ai criteri espressi nel predetto articolo.

### **3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI**

Saranno esclusi dal confronto competitivo relativo al presente Appalto Specifico i concorrenti che presentino:

- offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura e di prestazione dei servizi specificate nella documentazione dell'AQ e nella documentazione della presente procedura;
- offerte che siano sottoposte a condizione;
- offerte incomplete e/o parziali;
- offerte di servizi che non rispettino le caratteristiche e requisiti minimi stabiliti nell'AQ e nella documentazione relativa alla presente procedura, ovvero le caratteristiche migliorative offerte per l'aggiudicazione dell'AQ;
- offerte nelle quali sia offerto anche solo un prezzo superiore al corrispondente valore unitario offerto per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro;
- offerte nelle quali, per i servizi accessori, sia offerto anche solo un prezzo superiore al corrispondente valore unitario a base d'asta.

Fermo restando quanto previsto dall'AQ, saranno altresì esclusi dalla procedura:

- i concorrenti coinvolti in situazioni oggettive lesive della *par condicio* tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte;
- i concorrenti che abbiano omesso di fornire i documenti richiesti a pena di esclusione, ovvero che abbiano reso false dichiarazioni.

Si rammenta, a tal proposito, che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci, da un lato, comportano sanzioni penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, dall'altro lato, costituiscono causa d'esclusione dalla partecipazione alla presente procedura.

In ordine alla veridicità delle dichiarazioni, la Stazione Appaltante si riserva di procedere, anche a campione, a verifiche d'ufficio.

### 3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

Allo scadere del termine di presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto.

La Stazione Appaltante nomina una Commissione di gara per la valutazione delle offerte presentate.

La procedura di aggiudicazione sarà aperta - in seduta pubblica visibile da remoto attraverso accesso al Sistema da parte dei soggetti invitati - **il giorno 08.05.2023, con inizio alle ore 15:00**, dalla Commissione all'uopo nominata. La Commissione medesima procederà, operando attraverso il Sistema, allo svolgimento delle seguenti attività:

- verifica della ricezione delle offerte tempestivamente presentate; la tempestività della ricezione delle offerte e la loro completezza (salva, in ogni caso, la verifica del contenuto di ciascun documento presentato) è riscontrata dalla presenza a Sistema delle offerte medesime in quanto, le eventuali offerte intempestive ed incomplete (ovvero, manchevoli di una o più parti necessarie ed obbligatorie) non sono accettate dal Sistema medesimo e dunque nessuna offerta è presente a Sistema;
- apertura delle offerte presentate e, quindi, accesso all'area contenente l'Offerta Tecnica di ciascuna singola offerta presentata, dando evidenza ai concorrenti dell'elencazione della documentazione presentata a Sistema da parte dei concorrenti medesimi, mentre le Offerte economiche resteranno segrete, chiuse/bloccate a Sistema e, quindi, il relativo contenuto non sarà visibile, né alla Commissione di gara, né all'Amministrazione, né ai concorrenti, né a terzi; pertanto, il Sistema consentirà l'accesso all'Offerta Tecnica e la Commissione procederà alla verifica della presenza dei documenti richiesti ed ivi contenuti.

Si ribadisce che alla surrichiamata seduta della Commissione aperta al pubblico nonché alle successive, il concorrente potrà assistere collegandosi al Sistema a distanza attraverso la propria postazione.

Successivamente, in seduta riservata, la Commissione procederà a verificare la regolarità dei documenti delle Offerte Tecniche, nonché la rispondenza delle caratteristiche/requisiti minime/i dichiarate/i nell'offerta Tecnica con quelle/i previste/i nel Capitolato Tecnico AQ, con quelle migliorative offerte in sede di aggiudicazione dell'AQ e con quelle/i previste/i nel Capitolato Tecnico AS, a pena d'esclusione. Terminato l'esame delle Offerte Tecniche, pertanto, si procederà alla attribuzione del punteggio tecnico sulla base dei criteri e in ragione dei relativi punteggi massimi stabiliti nel precedente paragrafo 3.1 della presente Richiesta di Offerta.

Successivamente si procederà, in seduta aperta al pubblico preventivamente comunicata ai concorrenti ammessi, allo sblocco e all'apertura delle Offerte Economiche.

In tale seduta aperta al pubblico, il Sistema rende visibile ai concorrenti:

- il punteggio tecnico specifico (PT<sub>AS\_i</sub>) precedentemente attribuito;
- i prezzi offerti.

Di seguito, in seduta riservata, la Commissione procederà:

1. all'esame e verifica delle Offerte Economiche presentate. In particolare la Commissione:
  - i) verificherà che il prezzo unitario di ciascun elemento di costo offerto per i servizi di AS non sia superiore a quello offerto in sede di AQ;
  - ii) alla verifica che il prezzo unitario di ciascun elemento di costo per i servizi accessori non sia superiore alla base d'asta;

- iii) verificherà i prezzi unitari e gli importi complessivi contenuti nell'Offerta Economica di ciascun concorrente. In caso di difformità tra gli importi complessivi calcolati dalla Commissione e quelli risultanti dall'Offerta Economica prevarranno quelli ricalcolati dalla Commissione sulla base dei prezzi unitari offerti.
  - iv) calcolerà il ribasso propedeutico all'attribuzione del punteggio economico relativo a ciascuna offerta in applicazione della formula indicata al precedente paragrafo 3.1.3 della Richiesta di Offerta;
2. alla somma di tutti i punteggi parziali attribuiti alle diverse offerte (PTERAS\_i, PTAS\_i, PEAS\_i), attribuendo il punteggio complessivo a ciascuna offerta;
  3. alla definizione della graduatoria finale;
  4. alla verifica in ordine alla sussistenza in capo ai concorrenti di una situazione di controllo ex art. 2359 c.c. proponendo l'esclusione dei concorrenti per i quali sia accertata tale situazione, così come previsto dall'art. 80, comma 5, lett. m) del D. Lgs 50/2016
  5. in caso di parità in graduatoria, si procederà, in conformità a quanto previsto dall'articolo 18, comma 5, del D.M. 28 ottobre 1985: a tal fine si rappresenta l'opportunità che alla relativa seduta partecipi un rappresentante del concorrente munito di un documento idoneo ad attestare i poteri di rappresentare l'impresa e di modificare l'offerta;
  6. alla verifica, attraverso il meccanismo automatico previsto dal Sistema, della presenza di eventuali offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016

Nel caso di anomalia delle offerte o in caso di presenza di elementi specifici che facciano apparire le offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97, comma 6, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., la Commissione comunica al Responsabile del procedimento i nominativi dei concorrenti che le hanno presentate.

Il Responsabile del procedimento svolge la verifica di congruità delle offerte con il supporto della Commissione. Sarà chiesto ai concorrenti interessati di produrre entro un termine non inferiore a 15 giorni dettagliate giustificazioni sull'offerta presentata. Ove il termine non fosse rispettato sarà, successivamente, fissato un termine perentorio, il cui mancato rispetto comporterà l'esclusione dalla gara.

All'esito del procedimento di verifica dell'anomalia la Commissione procederà alla formulazione della graduatoria provvisoria di merito.

### **3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE**

All'esito delle predette attività, si procederà agli adempimenti relativi all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016. L'Amministrazione effettuerà la comunicazione di aggiudicazione ai sensi dell'art. 76, comma 5 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016. **Trova applicazione quanto previsto dall'art. 32, comma 7, D. Lgs. n. 50/2016.**

### **3.5 ACCESSO**

Si evidenzia, preliminarmente, che, fermo restando quanto previsto in materia di accesso agli atti nel D. Lgs. n. 50/2016 all'art. 53, l'esercizio del diritto di accesso può essere esercitato ai sensi degli artt. 22 e segg. della l. n. 241/1990.

Si rappresenta che il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente nella dichiarazione di domicilio e accesso agli atti le parti dell'offerta e delle giustificazioni contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Tale indicazione dovrà essere adeguatamente motivata ed il concorrente dovrà allegare ogni documentazione idonea a comprovare l'esigenza di tutela.

L'Amministrazione garantirà comunque visione ed eventuale estrazione in copia di quella parte della documentazione che è stata oggetto di valutazione, e conseguente attribuzione del punteggio, da parte della Commissione giudicatrice qualora strettamente collegata all'esigenza di tutela del richiedente.

Rimane inteso che l'Amministrazione in ragione di quanto dichiarato dal concorrente e di ciò che è stato sottoposto a valutazione dalla Commissione giudicatrice, procederà ad individuare in maniera certa e definitiva le parti che debbano essere segretate dandone opportuna evidenza nella comunicazione di aggiudicazione.

Saranno inoltre sottratti all'accesso tutti i dati giudiziari rinvenuti nella documentazione presentata dal Concorrente, nonché le informazioni annotate sul Casellario istituito presso A.N.A.C .



## 4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

---

### 4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA

Con la comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire:

**nel termine di 5 (cinque) giorni solari** dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- a) dichiarazione, conforme all'Allegato 6 "Facsimile Dichiarazione", resa dai soggetti indicati dall'art. 85 del D.Lgs. 6-9-2011 n. 159 in relazione ai familiari conviventi dei soggetti medesimi;
- b) dichiarazione attestante la non sussistenza della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 nei confronti dell'Amministrazione.

**nel termine di 7 (sette) giorni solari** dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- c) qualora i relativi dati non siano già pubblicati sulla piattaforma relativa all'AQ, dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente dedicato/i, anche non in via esclusiva, al presente appalto nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i, in adempimento a quanto previsto dall'art. 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136. Si rappresenta che l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai surrichiamati dati;

**nel termine di 15 (quindici) giorni solari** dalla ricezione della suddetta comunicazione, la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

- d) idonea copertura assicurativa nel rispetto di quanto di seguito stabilito.

In caso di RTI e di Consorzi:

- la documentazione di cui ai precedenti punti a) e b) dovrà essere presentata:  
in caso di RTI o di Consorzi ordinari da tutte le imprese che fanno parte del RTI o del Consorzio;  
in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. dal Consorzio stesso e dalle Consorziare esecutrici.
- la documentazione di cui al precedente punto c) dovrà essere presentata:  
in caso di RTI o di Consorzi ordinari da tutte le imprese che fanno parte del RTI o del Consorzio nel caso in cui non vi sia mandato all'incasso in capo alla mandataria / capogruppo, in tale ultimo caso dal soggetto (mandataria/capogruppo/ consorzio) al quale saranno versati i corrispettivi contrattuali;  
in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. dal Consorzio stesso;
- la documentazione di cui al precedente punto d) dovrà essere presentata:
  - in caso di RTI o di Consorzi ordinari di tipo orizzontale, dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016;
  - in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. dal Consorzio stesso;

### 4.2 POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario dovrà produrre, ai fini della stipula dei Contratti con ciascuna Amministrazione, idonea copertura assicurativa attinente allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto medesimo, come da apposita appendice al Capitolato Tecnico Generale denominata Condizioni di Assicurazione.

In particolare, l'Aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate:

- a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto;

ovvero (in via alternativa)

- b) produrre una o più polizze di cui è già provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi all'appalto.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.

Il documento prodotto deve essere in lingua italiana ovvero, qualora sia prodotto in lingua diversa dall'italiano, il documento deve essere accompagnato da traduzione.

Posto che per tutta la durata del Contratto (comprese le eventuali proroghe) l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula del Contratto, polizza di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.

Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. Si rammenta, inoltre, che il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione delle prestazioni subappaltate. Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.

#### **4.3 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA**

Scaduti i termini di cui al precedente paragrafo 4.1, l'Amministrazione verificherà se la documentazione prodotta sia completa formalmente e sostanzialmente, e se l'Aggiudicatario risulti in possesso dei requisiti necessari per l'aggiudicazione e la stipula del Contratto relativo all'Appalto Specifico.

Qualora nel termine assegnato, la documentazione di cui sopra non pervenga o risulti incompleta o formalmente e sostanzialmente irregolare, l'Amministrazione si riserva di assegnare un termine perentorio scaduto il quale la stessa procederà alla revoca dell'aggiudicazione.

In caso di esito negativo della suddetta attività di verifica, ove l'Amministrazione non preferisca indire una nuova procedura, nel rispetto degli adempimenti relativi all'aggiudicazione, procederà all'aggiudicazione della procedura al concorrente che segue nella graduatoria, che, in tal caso, sarà tenuto a presentare rispettivamente entro 5 (cinque), 7 (sette) e 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la documentazione precedentemente indicata.

Rimane inteso che nei confronti dell'Aggiudicatario dichiarato decaduto, ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito al paragrafo 22.1 n. 1 del Capitolato d'oneri dell'Accordo Quadro, ci si potrà rivalere in ogni caso sulla fideiussione prestata a garanzia dell'AQ, che verrà perciò escussa, per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'Appalto Specifico, per l'ipotesi di mancata stipula dell'Appalto Specifico per fatto dell'Aggiudicatario. La predetta fideiussione potrà essere altresì escussa nel caso di dichiarazioni mendaci rese per la partecipazione all'Appalto Specifico.

Con l'Aggiudicatario, l'Amministrazione stipulerà un Contratto, conforme allo Schema di contratto di cui all'Allegato 4 alla presente Richiesta di Offerta.

Resta ferma la necessità di acquisire nei confronti dell'Aggiudicatario la documentazione di legge in materia di "antimafia".

L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, di effettuare controlli periodici a campione, in capo all'Aggiudicatario, al fine di verificare il rispetto da parte dello stesso degli obblighi di cui all'elenco che segue:

- a) osservanza di tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, nonché di assicurazioni obbligatorie (compresa la circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica 15 luglio 2004, n. 4);
- b) applicazione di tutte le norme contenute nel C.C.N.L. per le varie categorie interessate;
- c) adozione, nell'esecuzione dell'attività, dei provvedimenti e delle cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale addetto e dei terzi, evitando danni a persone o cose ed osservanza di tutte le vigenti norme di carattere generale e delle prescrizioni di carattere tecnico per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- d) adozione di tutte le misure necessarie con riferimento a quanto previsto dal d.lgs. n. 81/2008 (T.U. Sicurezza sul lavoro);
- e) garanzia e manleva dell'Amministrazione da eventuali danni causati a terzi dal proprio personale e/o da quello dei suoi affidatari nel corso dell'esecuzione delle attività ad essa affidate;
- f) osservanza di tutte le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i.;
- g) osservanza di tutte le disposizioni in materia di accessibilità degli strumenti informatici, di cui al d.P.R. 1° marzo 2005, n. 75;
- h) osservanza di tutte le disposizioni di cui all'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016, vigente *ratione temporis*.

#### **4.4 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO**

A seguito della comunicazione di aggiudicazione, e secondo quanto stabilito dal D. Lgs. n. 50/2016, l'Amministrazione, stipulerà con l'Aggiudicatario (Fornitore AS) un Contratto, conforme allo Schema di contratto AS di cui all'Allegato 4 alla Richiesta di Offerta.

L'Aggiudicatario, all'atto della stipula del Contratto, dovrà comprovare i poteri del Rappresentante che sottoscriverà il Contratto medesimo, mediante produzione di idoneo documento autenticato nelle forme di legge, se non acquisito già nel corso della procedura.

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 8, comma 1, lett. a) della L. 120/2020, resta ferma la facoltà di procedere all'esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 32, comma 8 del D.lgs. 50/2016.

La mancata stipula del contratto entro il termine di cui all'art. 32, comma 8, così come modificato dal D.L. 76/2020, se imputabile all'operatore economico, costituisce causa di esclusione dell'operatore dalla procedura.

Il contratto diviene efficace con la stipula e non trova applicazione l'articolo 32, comma 12, del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50.

## 5. SUBAPPALTO

---

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, vigente *ratione temporis*.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione contraente delle prestazioni subappaltate.

Si precisa peraltro che l'aggiudicatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione del Contratto Esecutivo, fermo il ribasso eventualmente pattuito, e che l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, alle seguenti condizioni.

Il concorrente deve aver indicato:

- all'atto dell'offerta, nella prima fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, di voler ricorrere al subappalto;
- nell'apposita dichiarazione di cui al precedente paragrafo 2.2.1, le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice, ad eccezione delle disposizioni dei commi 2 e 14 afferenti rispettivamente alla quota di prestazioni subappaltabili e al ribasso massimo consentito rispetto ai prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, che a seguito delle sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019, non trovano applicazione. In mancanza di espressa indicazione delle parti del servizio che intende subappaltare, l'affidatario **non potrà** ricorrere al subappalto. Gli operatori economici indicano, in ogni caso, in tale sede la quota che intendono subappaltare.

Le richieste di autorizzazioni al subappalto, corredate dalla documentazione prescritta dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, dovranno essere inoltrate all'Amministrazione e da quest'ultima rilasciate.

L'aggiudicatario non potrà affidare in subappalto le prestazioni indicate a imprese che abbiano partecipato alla procedura per l'affidamento dello specifico lotto dell'AQ.

Nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto il Fornitore prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni ed i termini di pagamento stabiliti nello Schema di Contratto Esecutivo.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

Ai sensi dell'art. 105 comma 3 lett. c bis) del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in particolare, non si configurano come attività affidate in subappalto le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto Esecutivo.

Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

Conformemente alla segnalazione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato S536, al fine di consentire un più ampio confronto concorrenziale tra le imprese, e fermi i limiti previsti D.Lgs n. 50/2016, non verrà autorizzato l'affidamento in subappalto ad imprese che singolarmente possiedono i requisiti economici per la partecipazione al singolo lotto dell'AQ. In considerazione della circostanza che il divieto sopra citato, relativo all'affidamento in subappalto ad imprese in grado di

soddisfare singolarmente i requisiti economici di partecipazione ha finalità pro-competitiva, tale divieto non opera tra imprese controllate o collegate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, e comunque tra imprese che rappresentano un unico centro decisionale rispetto all'aggiudicatario. Resta in ogni caso ferma l'applicazione dell'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

Si precisa inoltre che l'impresa, che sarà indicata come subappaltatrice in un lotto dell'AQ, ai fini dell'autorizzazione non dovrà aver partecipato ad un altro lotto dell'AQ per il quale è presente un vincolo di partecipazione.

## **6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI**

---

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto della presente Richiesta di Offerta, dello Schema di Contratto e degli altri documenti della procedura di confronto competitivo, potranno essere richiesti alla Asl Roma 1. Le richieste dovranno essere trasmesse in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti, e dovranno pervenire **entro e non oltre** il termine delle **ore 12:00 del giorno 20.04.2023**.

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno inviati dalla Asl Roma 1 in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti.

## **7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

---

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati Personali) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), la scrivente Amministrazione fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato in fase di gara e propedeutico alla stipula del contratto

### **Finalità del trattamento**

Si segnala che:

- i dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati dall'Amministrazione in qualità di stazione appaltante, per verificare, se del caso, la permanente sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge ai fini della partecipazione alla procedura e, in particolare, ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche di tali soggetti, nonché ai fini dell'aggiudicazione, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica;
- i dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti ai fini della redazione e della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso.
- tutti i dati acquisiti dall'Amministrazione potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici, nel rispetto della normativa vigente, per le finalità istituzionali svolte dalla Amministrazione medesima in relazione al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

### **Base giuridica e natura del conferimento**

Il Concorrente è tenuto a fornire i dati all'Amministrazione, in ragione degli obblighi legali derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Il rifiuto di fornire i dati richiesti potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammettere il concorrente alla partecipazione alla gara o la sua esclusione da questa o la decadenza dall'aggiudicazione, nonché l'impossibilità di stipulare il contratto.

### **Natura dei dati trattati**

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura: i) dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto); ii) dati relativi a condanne penali e a reati (cd. "giudiziari") di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE.

### **Modalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati potrà essere attuato mediante strumenti manuali, cartacei, informatici e telematici e adottando idonee ed adeguate misure di sicurezza volte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

### **Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati**

I dati saranno trattati dal personale dell'Amministrazione che cura il procedimento di gara, dal personale di altri uffici della medesima Amministrazione che svolgono attività ad esso attinente nonché dagli uffici che si occupano di attività per fini di studio e statistici e potranno essere:

- comunicati a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza all'Amministrazione in ordine al procedimento di gara, anche per l'eventuale tutela in giudizio, o per studi di settore o fini statistici;
- comunicati ad eventuali soggetti esterni, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- comunicati ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- comunicati all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008;
- comunicati, ricorrendone le condizioni, al Ministero dell'Economia e delle Finanze o ad altra Pubblica Amministrazione per la quale Consip S.p.A. svolga attività ai sensi dello statuto sociale, alla Agenzia per l'Italia Digitale, relativamente ai dati forniti dal concorrente aggiudicatario;
- comunicati agli organismi di ispezione accreditati che effettuano attività di monitoraggio degli strumenti d'acquisto per conto di Consip S.p.A.

In adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b, e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D. Lgs. n. 33/2013; nonché art. 29 D. Lgs. n. 50/2016), il concorrente/contraente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite i siti internet(*specificare*)

Oltre a quanto sopra, i dati inerenti la partecipazione del Concorrente all'iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D. Lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.), potranno essere utilizzati dal MEF e da Consip, ciascuno per quanto di propria competenza, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto.

#### **Periodo di conservazione dei dati**

Il periodo di conservazione dei dati è di 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del Contratto, in ragione delle potenziali azioni legali esercitabili. Inoltre, i dati potranno essere conservati, anche in forma aggregata, per fini di studio o statistici nel rispetto della normativa vigente.

#### **Processo decisionale automatizzato**

Non è presente alcun processo decisionale automatizzato.

#### **Diritti del concorrente/interessato**

Per "interessato" si intende qualsiasi persona fisica i cui dati sono trasferiti dal concorrente alla stazione appaltante e tramite essa all'Amministrazione.

All'interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e segg. del Regolamento UE. In particolare, l'interessato ha: *i)* il diritto di ottenere, in qualunque momento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano; *ii)* il diritto di accesso ai propri dati personali per conoscere: la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all'art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi, la risposta all'istanza non perviene nei termini di legge e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito reclamo, ricorso o segnalazione.

#### **Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei dati**

Titolari del trattamento sono, per le attività di rispettiva competenza, le singole Aziende Sanitarie coinvolte nel progetto, che hanno provveduto a nominare i propri Responsabili della protezione dei dati.

Pertanto qualsiasi richiesta in merito al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti dovrà essere indirizzata ai referenti privacy/ Data Protection Officer agli indirizzi indicati sui singoli portali istituzionali. Al fine di agevolare il rispetto dei termini di legge, è necessario che le richieste avanzate riportino la dicitura "Esercizio diritti ex art. 15 e ss del Regolamento UE n. 2016/679".

#### **Consenso al trattamento dei dati personali**

Acquisite le sopra riportate informazioni, con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del Contratto, il legale rappresentante pro tempore del Concorrente/aggiudicatario prende atto del trattamento come sopra definito dei dati personali, anche giudiziari, che lo riguardano.

Si impegna, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per quanto concerne il trattamento dei loro Dati personali, anche giudiziari, da parte dell'Amministrazione per le finalità sopra descritte.

## **8. CODICE ETICO**

---

Con riferimento al Codice Etico, si rimanda a quanto previsto nell'Accordo Quadro e nello Schema di Contratto Esecutivo allegato alla presente Richiesta di Offerta.



## **9. ALLEGATI**

---

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti Allegati:

Allegato 1 – Schema di Offerta tecnica

Allegato 2 – Schema di Contratto AS

Allegato 3 - Capitolato Tecnico AS

    Appendice 1

    Appendice 2

    Appendice 3

Allegato 3 bis – Listino prezzi

Allegato 4 – Facsimile dichiarazione familiari conviventi

Allegato 5 – Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti

Allegato 6 – Nomina trattamento dati personali

<b>Offerta economica relativa a:</b>	
Numero Gara	3511373
Nome Gara	Implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazioo Appalto Specifico
Accordo quadro di riferimento	Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino - Lotto 4 (AS)
Criterio di Aggiudicazione	Gara ad offerta economicamente più vantaggiosa
Lotto	1 (Implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio")

<b>AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO</b>	
Amministrazione	ASL ROMA 1
Partita IVA	13664791004
Indirizzo	BORGIO S. SPIRITO 3 - ROMA (RM)
Telefono	0668352527
Fax	
E-mail di Contatto	CRISTINA.FRANCO@ASLROMA1.IT

<b>CONCORRENTE</b>	
Ragione Sociale	DEDALUS ITALIA SPA Società per Azioni
Partita IVA	05994810488
Codice Fiscale Impresa	05994810488
Provincia sede registro imprese	FI
Numero iscrizione registro imprese	05994810488
Codice Ditta INAIL	18551526
n. P.A.T.	20751475 / 36
Matricola aziendale INPS	5009399573
CCNL applicato	METALMECCANICO

Settore	INFORMATICA
Indirizzo sede legale	VIA DI COLLODI 6C - FIRENZE (FI)
Telefono	05542471
Fax	055451660
PEC Registro Imprese	ufficio.gare@dedalus.eu
<b>Offerta sottoscritta da</b>	<b>ANGILERI MASSIMO</b>

<b>Oggetto (1 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	SDSC - MEV - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti - Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Lotto 4
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	2717
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	191,28

<b>Oggetto (2 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	SDSC - MAD - Manutenzione Adeguata - Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Lotto 4
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	220
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	184,15

<b>Oggetto (3 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	SDSC - MAC - Manutenzione Correttiva - Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Lotto 4
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	220
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	189,28

---

<b>Oggetto (4 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	SDSC - MAD-MAC - Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva - Lotto 4
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	24
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	3713,78

<b>Oggetto (5 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	SDSC - GAB - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati - Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Lotto 4
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	5823
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	175,5

<b>Oggetto (6 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	Servizi accessori di e-learning ed assistenza virtuale
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	1
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	90000

<b>Oggetto (7 di 8) dell'Offerta</b>
--------------------------------------

<b>Descrizione</b>	Servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	1
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	230000

<b>Oggetto (8 di 8) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"
<b>Metaprodotto</b>	Sistemi informativi - sanità digitale - gara
<b>Quantità Richiesta</b>	1
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Prezzo unitario offerto (€)	527851

<b>OFFERTA ECONOMICA:  2560780,58 Euro  Duemilionicinquecentosessantamilasettecentoottanta/58 Euro</b>
--

**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione della procedura per l'Accordo Quadro di cui sopra, dichiara:**

- di adempiere a tutte le obbligazioni previste nella documentazione per l'affidamento dell'Appalto Specifico;
- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine indicato negli atti di gara;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Consip S.p.A. né le Pubbliche Amministrazioni;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nell'Accordo Quadro e nella documentazione ivi allegata, nonché nella Richiesta di offerta per l'Appalto Specifico, e nella documentazione ivi allegata e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi/sconti richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del contratto relativo all'Appalto Specifico, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione della procedura;
- di fornire alla Consip S.p.A. e alle Amministrazioni la reportistica e le statistiche eventualmente previste contrattualmente;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i singoli atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuale, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con l'Amministrazione;
- che, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445/2000 e consapevole delle responsabilità di cui all'art. 76 del medesimo d.P.R. n. 445/2000, tutti i dati e le informazioni contenuti nella documentazione presentata a Consip dal concorrente nella sua interezza (impresa singola, RTI o Consorzio nel loro complesso) ai fini della stipula dell'Accordo Quadro di cui sopra ovvero al fine di rendere note le variazioni intervenute nel periodo di validità dell'Accordo Quadro non sono stati modificati;
- che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" intende eventualmente affidare in subappalto nella misura non superiore al 50% le seguenti attività :**Quota parte dei Servizi di Sviluppo:• Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV)Quota parte dei Servizi di Manutenzione:• MAD: Manutenzione Adeguativa• MAC: Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc “pregresso e non in garanzia” Quota parte dei Servizi di Conduzione Applicativa:• Gestione applicativi e base di datiQuota parte dei Servizi Accessori• servizi di e-learning ed assistenza virtuale• servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello**
- e prende atto che i termini stabiliti nello schema di contratto e nell'ulteriore documentazione della procedura sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA  
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**



**ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – SANITA’ DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI SANITARI E SERVIZI  
AL CITTADINO - ID 2365 - **LOTTO 4****

“Rilancio competitivo per l’affidamento, in modalità aggregata,  
dell’implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a  
cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio”

**ALLEGATO 3 - CAPITOLATO TECNICO AS**

## Indice

1	Introduzione .....	6
1.1	Scopo e organizzazione del documento .....	6
1.2	Glossario .....	6
1.3	Riferimenti normativi essenziali .....	12
2	Elementi generali dell’iniziativa .....	13
2.1	Contesto di riferimento .....	13
2.2	Obiettivi e contenuti dell’iniziativa.....	14
2.3	Estensione complessiva e orizzonte temporale dell’iniziativa.....	15
2.4	Modello di approvvigionamento ed Enti Sanitari interessati .....	16
3	Oggetto della fornitura (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO).....	18
3.1	Descrizione dell’oggetto della fornitura .....	18
3.2	Reti di Prossimità e dei modelli organizzativi Aziendali della Regione Lazio rispetto alla Missione 6 componente M6C1 del PNRR (DG n.1005 del 30/12/2021) .....	18
3.3	AS IS del parco applicativo dei sistemi dei servizi territoriali .....	26
3.3.1.	SIATeSS – Sistema di Accoglienza e Valutazione Multidimensionale .....	27
3.3.2.	TELE-HUB – Sistema di Telemedicina della Regione Lazio .....	28
3.3.3.	SIGES .....	29
3.3.4.	Altri sistemi di interesse del SSR .....	31
3.4	Altre funzionalità previste dalla soluzione oggetti di gara .....	31
3.5	L’architettura operativa target adottata dalla Regione Lazio.....	31
3.6	Gli obiettivi specifici del Progetto.....	36
3.7	Sviluppo su scala regionale dell’architettura operativa target.....	37
3.8	Struttura delle sezioni successive ed approcci generali .....	38
4	Requisiti funzionali .....	41
4.1	Caso d’uso Ospedale-Territorio .....	44
4.2	Caso d’uso Territorio-Ospedale .....	46
4.3	Caso d’uso Territorio-Territorio.....	48
4.4	Attivazione tele-monitoraggio dal MMG.....	49
4.5	Identificazione requisiti funzionali.....	51
4.5.1.	Funzionalità di recupero e ricezione informazioni relative al paziente .....	51
4.5.2.	Funzionalità di storage delle informazioni relative al paziente .....	52
4.5.3.	Funzionalità di ricezione e visualizzazione notifiche.....	53
4.5.4.	Funzionalità cruscotto di disponibilità sul territorio.....	53
4.5.5.	Funzionalità suggerimento automatico di disponibilità delle strutture/professionisti .....	54
4.5.6.	Funzionalità di calendarizzazione delle visite, prestazioni e attività .....	55

4.5.7. Funzionalità di verifica presenza di servizi già attivi per il paziente.....	55
4.5.8. Cruscotto con lo stato di avanzamento dei pazienti per cui è previsto un trasferimento .....	56
4.5.9. Funzionalità di aggiornamento automatico dei posti letto dei setting assistenziali e disponibilità dei professionisti in base alle transizioni avvenute.....	56
4.5.10. Funzionalità di creazione reportistica relativa ai trasferimenti dei pazienti per la gestione e monitoraggio delle transizioni.....	56
4.5.11. Funzionalità di invio dei report creati agli attori coinvolti nel processo di presa in carico del paziente.	57
4.5.12. Cruscotto di visualizzazione dei dati di salute anonimi raccolti dall'integrazione con la piattaforma di telemedicina .....	57
4.5.13. Funzionalità di visibilità delle informazioni in modo trasversale .....	58
<b>5 Requisiti non funzionali .....</b>	<b>58</b>
5.1 Aderenza e standard.....	58
5.2 Certificato come dispositivo medico .....	59
5.3 Interoperabilità.....	59
5.3.1. Interoperabilità con il FSE 2.0.....	60
5.4 Accessibilità e usabilità .....	61
5.5 Efficienza ed efficacia .....	62
5.6 Disponibilità e affidabilità del sistema.....	63
5.7 Estendibilità e Scalabilità del sistema.....	63
5.8 Tracciabilità ed esibizione.....	64
5.9 Sistema di licensing (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO).....	64
5.10 Gestione utenze.....	65
5.11 Conformità alle Linee guida AgID .....	65
<b>6 Architettura di riferimento (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO).....</b>	<b>65</b>
6.1 Modello Architetture della Regione Lazio .....	66
6.2 Architettura della soluzione .....	67
6.2.1. Enterprise Service Bus .....	68
6.2.2. Persistence Layer .....	69
6.2.3. Event Broker .....	69
6.2.4. Business Layer .....	69
6.2.5. Cruscotto di monitoraggio.....	70
6.3 Requisiti e vincoli .....	71
<b>7 Servizi professionali (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO).....</b>	<b>72</b>
7.1 Servizi applicativi .....	72
7.2 Servizi applicativi a richiesta.....	73
7.3 Profili professionali.....	74
<b>8 Gestione della privacy e della sicurezza delle informazioni.....</b>	<b>75</b>

8.1	Gestione della Privacy .....	76
8.1.1.	Requisiti relativi agli aspetti organizzativi .....	77
8.1.2.	Requisiti relativi alle misure di sicurezza .....	77
8.1.3.	Data breach .....	78
8.1.4.	Obblighi di assistenza e collaborazione.....	78
8.1.5.	Trasferimento dei dati personali extra-UE .....	79
8.2	Gestione della sicurezza delle informazioni .....	79
8.2.1.	Requisiti generali.....	79
8.2.2.	Requisiti di riservatezza.....	80
8.2.3.	Gestione del personale del Fornitore.....	81
8.2.4.	Accesso agli ambienti ed ai sistemi .....	81
8.2.5.	Modalità e specifiche di connessione .....	83
8.2.6.	Infrastruttura del Fornitore.....	84
8.2.7.	Analisi e gestione dei rischi .....	86
8.2.8.	Sicurezza fisica.....	86
8.2.9.	Gestione degli eventi anomali, degli incidenti e della Business Continuity .....	86
8.2.10.	Rispetto delle procedure di sicurezza .....	87
8.2.11.	Report da parte del Fornitore .....	88
8.2.12.	Attività di verifica e controllo .....	88
8.2.13.	Deroghe .....	88
8.2.14.	Reperibilità .....	89
9	Realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e <i>delivery</i> della soluzione.....	89
9.1	Generalità .....	89
9.2	Attività di supporto specialistico .....	89
9.3	Exit strategy (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO) .....	91
9.4	Fasi progettuali e relative tempistiche (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO) .....	93
9.4.1.	Fase 0: Assessment preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente.....	93
9.4.2.	Fase 1: Assessment, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), Predisposizione delle integrazioni & Configurazione del sistema .....	93
9.4.3.	Fase 2: Test, migrazione dati e collaudo .....	95
9.4.4.	Fase 3: Formazione, avviamento e completamento della diffusione .....	96
9.4.5.	Fase 4: Gestione a regime della soluzione .....	96
9.5	Gestione della Fornitura (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO) .....	97
9.5.1.	Governo della Fornitura .....	97
9.5.2.	Gestione del contratto con il Fornitore e relative tempistiche .....	98
9.5.3.	Ruoli di Governo.....	98

9.5.4. Principali processi di Governo .....	99
9.5.5. Gestione operativa della Fornitura .....	99
9.6 Manutenzione, Assistenza, Conduzione Applicativa e rendicontazione (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO) .....	100
9.6.1. Assistenza .....	100
9.6.2. Conduzione applicativa .....	102
9.6.3. Rendicontazione .....	102
10 Livelli di Servizio .....	103
10.1 Governo della fornitura .....	105
10.2 Servizi realizzativi .....	114
10.3 Collaudo .....	118
10.4 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD) .....	121
10.5 Conduzione Applicativa & Assistenza .....	125
10.6 Servizio supporto specialistico .....	128
10.7 Servizio di sviluppo ed evoluzione software in co-working con l'amministrazione .....	128
10.8 Conduzione Tecnica .....	129
10.9 Produzione dei rapporti dei Livelli di Servizio .....	133
11 Gestione dei corrispettivi (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO) .....	134
11.1 Organizzazione dei corrispettivi .....	134
11.2 Realizzazione implementazione e collaudo pilota .....	136
11.3 Diffusione della soluzione .....	137
11.4 Manutenzione della soluzione .....	137
12 Servizi accessori .....	138
13 Elementi dimensionali (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO) .....	
1389	

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo e organizzazione del documento

Il presente documento ha lo scopo di presentare ai soggetti interessati l'oggetto e la definizione della fornitura richiesta nonché gli elementi per articolare la migliore offerta tecnica allo scopo di soddisfare le necessità della Stazione Appaltante.

Il documento fa riferimento all'Accordo Quadro CONSIP "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) in cui è previsto il rilancio competitivo.

Il capitolato si articola in macro-sezioni nelle quali vengono descritti i componenti oggetto di fornitura ed i relativi requisiti, le garanzie di *privacy* e di sicurezza delle informazioni e alcune note per il Fornitore, che rappresentano ulteriori requisiti di carattere generale che dovranno essere garantiti per il sistema oggetto di fornitura.

Il documento è articolato in 12 capitoli nei quali vengono presentati in primo luogo gli elementi generali dell'iniziativa (Capitolo 2) nonché l'oggetto della richiesta di fornitura (Capitolo 3).

Successivamente, vengono specificati i requisiti funzionali, e non, della soluzione attesa (Capitolo 4 e 5), e ne viene descritta l'architettura di riferimento (Capitolo 6).

Una volta fornita, l'utilizzo della soluzione prevede il trattamento di dati sensibili di pazienti ed operatori sanitari. Per tale ragione, l'offerta deve rispondere a specifici requisiti relativi al trattamento di dati personali (Capitolo 8).

Sono indicate le specifiche di realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e *delivery* della soluzione (Capitolo 9) in termini di: organizzazione complessiva, tempistiche di massima attese, strumenti di coordinamento tra i referenti degli Enti Sanitari (ES) e le risorse del Fornitore, altri servizi specialistici richiesti. Vengono forniti i Livelli di Servizio (LdS) attesi (Capitolo 10), che riguardano sia gli aspetti gestionali sia gli aspetti tecnici dell'erogazione dei servizi descritti nelle precedenti sezioni del presente Capitolato Tecnico. Rispetto a questi si articolerà lo schema delle penali contrattuali che potranno essere applicate dalle Aziende Sanitarie, anche su proposta della Cabina di regia e del Project Manager, in caso di inadempienza.

Infine, sono indicati gli elementi dimensionali di riferimento del servizio (Capitolo 12).

## 1.2 Glossario

<b>Definizione</b>	<b>Significato</b>	<b>Descrizione</b>
ADI	Assistenza Domiciliare Integrata	Formula assistenziale dedicata agli anziani e a tutte le persone che non sono autosufficienti.
ADT	Accettazione, Dimissione, Trasferimento	Parte del Sistema Informativo che gestisce i processi (con relativa comunicazione) di accesso al ricovero, la movimentazione del paziente, la registrazione dell'esito del ricovero e la rendicontazione dei ricoveri.

<b>Definizione</b>	<b>Significato</b>	<b>Descrizione</b>
AgeNaS	Agenzia Nazionale Sanitari	L'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali è un ente pubblico non economico di rilievo nazionale, che svolge una funzione di supporto tecnico e operativo alle politiche di governo dei servizi sanitari di Stato e Regioni, attraverso attività di ricerca, monitoraggio, valutazione, formazione e innovazione.
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale	Agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio con il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana.
AIC	Autorizzazione all'Immissione in Commercio	Documento contenente tutti i dettagli e le caratteristiche relative a un prodotto farmaceutico, in grado di identificarlo in maniera dettagliata, quasi come un'impronta digitale.
AIFA	Agenzia Italiana del Farmaco	Autorità nazionale competente per l'attività regolatoria dei farmaci in Italia.
ANA	Anagrafica Nazionale Assistiti	Anagrafe di riferimento per la Sanità pubblica, istituita dall'art. 62-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, (Codice dell'amministrazione digitale) nell'ambito del Sistema Tessera Sanitaria.
API	<i>Application Programming Interface</i>	Insieme di tecnologie che permettono la comunicazione e l'integrazione tra componenti applicativi.
ARES 118	Azienda Regionale Emergenza Sanitaria 118	Azienda della Regione Lazio che gestisce a livello regionale l'intera rete dell'emergenza
ATC	Anatomica Terapeutica Chimica	Sistema di codifica utilizzato per la classificazione sistematica dei farmaci ed è creato e mantenuto dal Centro Collaboratore dell'Organizzazione Mondiale della Sanità " <i>WHO Collaborating Centre for Drug Statistics Methodology</i> ".
BI	<i>Business Intelligence</i>	Termine onnicomprensivo che riguarda i processi e i metodi per raccogliere, memorizzare e analizzare i dati tratti dalle operazioni o attività aziendali con l'obiettivo di migliorare le prestazioni.
BRASS	<i>Blaylock Risk Assessment Screening Score</i>	Scala di <i>screening</i> del rischio e può essere usata fin dall'inizio del ricovero per identificare i pazienti che necessitano di un piano di dimissione.
CA	InterRAI Contact Assessment	Strumento di valutazione di primo livello parte della Suite InterRAI utilizzabile nei percorsi di dimissione protetta da ospedale e come screener funzionale alla decisione di presa in carico complessa del Punto Unico di Accesso.
CdC	Casa della Comunità	Nuove strutture socio-sanitarie che entreranno a fare parte del Servizio Sanitario Regionale e sono previste dalla legge di potenziamento per la presa in carico di pazienti affetti da patologie croniche.
CCE	Cartella Clinica Elettronica	Un sistema informatico, ottimizzato per l'uso da parte del personale clinico e di assistenza, che durante un episodio clinico raccoglie i dati inerenti allo stato di salute e di cura individuale, attività ed eventi legati al paziente; supporta tutte le attività e integra dati provenienti da multiple fonti, interne ed esterne, ed i processi di diagnosi e di erogazione delle cure cliniche; supporta il processo decisionale degli operatori sulla base di sistemi di <i>Knowledge Management</i> clinico.
CE	Comunità Europea	Unione politica ed economica a carattere sovranazionale.
CMMI	<i>Capability Maturity Model Integration</i>	Modello per il miglioramento della maturità dei processi orientato allo sviluppo di prodotti e servizi.

<b>Definizione</b>	<b>Significato</b>	<b>Descrizione</b>
COBIT	<i>Control Objectives for Information and related Technology</i>	Framework per la governance di processi IT.
COT	Centrale Operativa Territoriale	Punti di accesso territoriali, fisici e digitali, che facilitano l'orientamento tra i servizi della rete di offerta socio-sanitaria. Possono essere organizzate a livello aziende (COT-A) o distrettuale (COT-D)
CR-COT	<i>Coordinamento Regionale COT</i>	Funzione operativa dell'ARES 118 che svolge un servizio regionale di sistema, integrata con le altre funzioni assistenziali, ivi compreso il numero 116117:
CTI	<i>Computer Telephony Integration</i>	Tecnologia che permetta interazioni tra un telefono e un computer consentendone il coordinamento integrato.
CUP	Centro Unico di Prenotazione	Sistema informativo dedicato al supporto dei processi di prenotazione ed erogazione nelle strutture dedicate alla gestione della domanda e dell'offerta di prestazioni specialistiche e di diagnostica.
DICOM	<i>Digital Imaging and Communications in Medicine</i>	Standard sviluppato dall' <i>American College of Radiology</i> e dal <i>National Equipment Manufacturers Association</i> per definire i protocolli di connessione e comunicazione per lo scambio di immagini mediche digitalizzate.
DPD	Documento Progettuale di Dettaglio	Documento che il Fornitore è chiamato a redigere in fase esecutiva del presente Capitolato, in modo tale da descrivere in Capitolato, in modo tale da descrivere in dettaglio la soluzione proposta nonché le tempistiche per la relativa implementazione.
DPIA	<i>Data Protection Impact Assessment</i>	Valutazione d'impatto della protezione dei dati.
ES	Ente Sanitario	Aziende sanitarie locali, aziende ospedaliere, istituti di ricovero e cura a carattere scientifico pubblici, anche se trasformati in fondazioni, aziende ospedaliere universitarie integrate con il Servizio sanitario nazionale.
ESB	<i>Enterprise Service Bus</i>	Infrastruttura <i>software</i> che fornisce servizi di supporto a <i>service-oriented architecture</i> complesse.
FDA	<i>Food and Drug Administration</i>	L'ente governativo statunitense che si occupa della regolamentazione dei prodotti alimentari e farmaceutici, dipendente dal Dipartimento della salute e dei servizi umani degli Stati Uniti d'America.
FHIR	<i>Fast Healthcare Interoperability Resources</i>	È uno <i>standard</i> che descrive i formati e gli elementi dei dati, nonché un'interfaccia di programmazione dell'applicazione (API) per lo scambio di informazioni mediche. Lo <i>standard</i> è stato sviluppato da <i>Health Level Seven International (HL7)</i> , un'organizzazione senza scopo di lucro dedicata allo sviluppo dell'interoperabilità dei dati sanitari e alla standardizzazione del protocollo di scambio medico.
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico	Si riferisce al Fascicolo Sanitario Elettronico regionale realizzato nell'ambito del SISS. È



Definizione	Significato	Descrizione
		l'integrazione a livello regionale dei dati clinici generati dai singoli Enti Sanitari e registrati nei loro sistemi ( <i>repository</i> dati clinici aziendali). Il cittadino e il personale sanitario autorizzato possono accedervi elettronicamente attraverso gli appositi servizi SISS e indipendentemente dalla sua locazione fisica. FUT Foglio Unico di Terapia Documento unitario in cui è registrata.
GAB	Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati	Attività finalizzate alla gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio.
GDPR	<i>General Data Protection Regulation</i>	Regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di <i>privacy</i> adottato il 27 aprile 2016 maggio ed operativo a partire dal 25 maggio 2018.
HC	<i>interRAI Home Care</i>	interRAI Home Care è lo strumento di valutazione di II livello parte della Suite interRAI nell'ambito delle Cure Domiciliari per persone fragili
HL7	<i>Health Level Seven</i>	<i>Standard XML</i> per lo scambio di informazioni cliniche e amministrative.
ICD	<i>International Classification of Disease</i>	Serve una vasta gamma di usi a livello globale e fornisce conoscenze critiche sulla portata, le cause e le conseguenze delle malattie umane e della morte in tutto il mondo attraverso dati riportati e codificati con <i>ICD</i> .
ICF	<i>Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute</i>	classificazione che vuole descrivere lo stato di salute delle persone in relazione ai loro ambiti esistenziali (sociale, familiare, lavorativo) al fine di cogliere le difficoltà che nel contesto socio-culturale di riferimento possono causare disabilità
IDS	<i>Intrusion Detection System</i>	Un dispositivo o un'applicazione <i>software</i> che monitora una rete o sistemi per rilevare attività dannose o violazioni dei criteri.
IFeC	Infermieri di Famiglia e Comunità	L'infermiere di famiglia e comunità è un professionista responsabile dei processi infermieristici in ambito familiare e di comunità, con conoscenze e competenze specialistiche nelle cure primarie e sanità pubblica.
IPS	<i>Intrusion Prevention System</i>	Un dispositivo <i>software</i> o <i>hardware</i> (o a volte la combinazione di entrambi, sotto forma di sistemi <i>stand-alone</i> pre-installati e pre-configurati) utilizzato per identificare accessi non autorizzati ai computer o alle reti locali.
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>	Un <i>framework</i> di <i>best practice</i> ampiamente accettato per la gestione dei servizi IT.
LdS	Livelli di Servizio	Capacità dell'Azienda di soddisfare le richieste e le aspettative (esplicite ed eventualmente implicite) dei Clienti al momento giusto e con i prodotti/servizi giusti.
LEA	Livelli Essenziali di Assistenza	Prestazioni e servizi che il Servizio sanitario nazionale è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione ( <i>ticket</i> ), con le risorse pubbliche raccolte attraverso la fiscalità generale (tasse).
LOINC	<i>Logical Observation Identifiers Names and Codes</i>	Terminologia clinica importante per gli ordini e i risultati dei test di laboratorio, prodotta dall'Istituto Regenstrief.

<b>Definizione</b>	<b>Significato</b>	<b>Descrizione</b>
LTCF	<i>Long term care facilities</i>	Long-term care involves a variety of services designed to meet a person's health or personal care needs during a short or long period of time.
MCA	Medici di Continuità Assistenziale	Servizio attivo nelle fasce orarie non coperte dal MMG/PLS.
MDR	Regolamento Dispositivi Medici	Il Regolamento norma tutte le tipologie di dispositivi medici, compresi gli impiantabili attivi, escludendo solo i dispositivi medico-diagnostici in vitro (normati dal Regolamento Europeo UE 2017/746 (IVDR)). Non solo, il Regolamento si applica anche a quei prodotti che pur non avendo una finalità medica, sono considerati affini ai dispositivi medici per contesto applicativo e per meccanismo di azione sul corpo umano.
MMG/PLS	Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta	Personale sanitario.
MPI	<i>Master Patient Index</i>	Identifica i pazienti attraverso sistemi clinici, finanziari e amministrativi separati ed è necessario per lo scambio di informazioni per consolidare l'elenco dei pazienti dai vari database RPMS.
NECPAL	<i>Necesidades Paliativas - Bisogni di Cure Palliative</i>	La NECPAL è uno strumento per la individuazione precoce di bisogni assistenziali riferibili alle Cure Palliative
OMOP	<i>Observational Medical Outcomes Partnership</i>	Partenariato pubblico-privato che coinvolge la FDA, più aziende farmaceutiche e operatori sanitari istituiti per informare l'uso appropriato dei database sanitari osservazionali per studiare gli effetti (rischi e benefici) dei prodotti medici.
PAI	Piano Assistenza Individualizzato	Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) è un documento di sintesi del programma annuale di diagnosi e cura e viene predisposto dal medico referente della presa in carico e rappresenta uno strumento clinico-organizzativo di "presa in carico" del paziente.
PC	interRAI Palliative Care	interRAI Palliative Care è lo strumento di valutazione di II livello parte della Suite interRAI nell'ambito delle Cure Palliative
PdE	Punti di Erogazione	Tutti i <i>setting</i> assistenziali che erogano prestazioni LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) (sia territoriali che ospedalieri).
PDTA	Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali	Insieme di processi e/o procedure mediante i quali si applicano nella pratica clinica le raccomandazioni dettate dalle Linee Guida, attraverso l'adattamento al contesto locale, con l'interno di coordinare e realizzare gli interventi nei confronti dei pazienti.
PGHD	<i>Patient Generated Healthcare Data</i>	Dati relativi alla salute creati, registrati o raccolti da o da pazienti (o familiari o altri caregiver) per aiutare a risolvere un problema di salute.
PIC	Presa In Carico	Assunzione di responsabilità rispetto al buon fine di un fatto (nuovo) richiesto.
PMBok	<i>Project Management Body of Knowledge</i>	Guida pubblicata dal <i>Project Management Institute</i> che ha lo scopo di documentare e standardizzare le pratiche comunemente accettate di <i>project management</i> .
PMIS	<i>Project Management Information System</i>	Sistema informativo per la gestione digitale di progetti.
PNRR	Piano Nazionale Ripresa e Resilienza	Il Piano, che si sviluppa in sei Missioni, ha tre obiettivi principali. Il primo, con un orizzonte temporale ravvicinato, risiede nel riparare i

<b>Definizione</b>	<b>Significato</b>	<b>Descrizione</b>
		danni economici e sociali causati della crisi pandemica. Con una prospettiva più di medio-lungo termine, il Piano affronta alcune debolezze che affliggono la nostra economia e la nostra società da decenni: i perduranti divari territoriali, le disparità di genere, la debole crescita della produttività e il basso investimento in capitale umano e fisico. Infine, le risorse del Piano contribuiscono a dare impulso a una compiuta transizione ecologica.
PUA	Punto Unico di Accesso	Sportello polifunzionale che promuove l'integrazione sociosanitaria dei servizi per soddisfare i bisogni di salute della persona intesa nella sua globalità, adottando moduli organizzativi integrati.
REST	<i>Representational State Transfer</i>	Stile architetturale per sistemi distribuiti.
SaaS	<i>Software as a Service</i>	Un metodo di distribuzione e concessione di licenze di <i>software</i> in cui il <i>software</i> è accessibile online tramite un abbonamento, anziché acquistato e installato su singoli computer.
SaMD	<i>Software as a Medical Device</i>	<i>Software</i> destinato ad essere utilizzato per uno o più scopi medici che svolgono tali scopi senza far parte di un dispositivo medico <i>hardware</i> .
SI	Sistema Informativo ASST/IRCCS	Il complesso dell'architettura <i>hardware</i> e <i>software</i> di supporto ai processi clinico-scientifici ed amministrativi all'interno dell'ASST/IRCCS.
SIAT	Sistema informativo assistenza territoriale	Software destinato ad essere utilizzato per la programmazione, gestione e rendicontazione delle attività di assistenza domiciliare
SIATeSS	Sistema Informativo Assistenza Territoriale	Piattaforma informatica della Regione Lazio per la gestione delle fasi di accoglienza (PUA) e valutazione dei pazienti fragili attraverso la Suite InterRAI per i diversi setting assistenziali territoriali.
SIGeSS	Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali	Piattaforma informatica della Regione Lazio che consente la gestione dei fabbisogni e l'erogazione di servizi socio assistenziali ai cittadini che si rivolgono ai Servizi Sociali Professionali, tramite l'utilizzo della Cartella Sociale Informatizzata.
SNOMED CT	<i>Systemized Nomenclature of Medicine - Clinical Terms</i>	Raccolta strutturata ed organizzata di terminologie mediche adottate nella maggior parte delle aree dell'informatica clinica (ad es. malattie, procedure, microorganismi, ecc.).
SSN	Servizio Sanitario Nazionale	Sistema di strutture e servizi che hanno lo scopo di garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso universale all'erogazione equa delle prestazioni sanitarie in ambito nazionale.
SVAMA	Scheda Valutazione Multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano	Scheda di valutazione che viene compilata dal medico di famiglia, dall'infermiere e dall'assistente sociale del Comune, che riassume tutte le informazioni utili a descrivere, sotto il profilo sanitario e socio-assistenziale nonché delle abilità residue, le condizioni dell'anziano.
SVAMDI	Scheda Valutazione Multidimensionale Disabili	Scheda di valutazione che viene compilata dal medico di famiglia, dall'infermiere e dall'assistente sociale del Comune, che utilizzando la classificazione ICF riassume tutte le informazioni utili a descrivere, sotto il profilo sanitario e socio-assistenziale nonché delle abilità residue, le condizioni della persona disabile, secondo il modello biopsicosociale.
UVM	Unità di Valutazione Multidisciplinare	Unità composta da medico di famiglia/pediatra, medici specialisti e assistente sociale della zona di residenza, che ha il fine di fornire un

Definizione	Significato	Descrizione
		ulteriore opinione, per i casi più complessi, sugli interventi che meglio rispondono alle esigenze dei pazienti.
VPN	Virtual Private Network	Rete privata virtuale che garantisce privacy, anonimato e sicurezza attraverso un canale di comunicazione logicamente riservato (tunnel VPN) e creato sopra un'infrastruttura di rete pubblica.

### 1.3 Riferimenti normativi essenziali

La fornitura dovrà rispettare tutte le leggi, regolamenti e norme tecniche vigenti, incluse quelli in materia di "appalti pubblici", i regolamenti a livello locale e quanto prescritto dagli Enti territorialmente competenti, anche attraverso prescrizioni particolari.

La fornitura dovrà inoltre essere conforme alle norme tecniche CEI e UNI ovunque applicabili.

Si segnalano, in particolar modo, le principali norme di riferimento in ambito di attuazione interventi del programma PNRR:

- Decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° luglio 2021, n. 101, recante “Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti”;
- Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dall’articolo 1 della legge 29 luglio 2021, n. 108, concernente la “Governance del PNRR e le prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”;
- Decreto del Ministro dell’Economia e delle Finanze 15 luglio 2021 che individua gli obiettivi iniziali, intermedi e finali determinati per ciascun programma, intervento e progetto del Piano complementare, nonché le relative modalità di monitoraggio;
- Decreto del Ministero della Salute, in concerto con il Ministero dell’Economia e delle Finanze, n.77 del 23 maggio 2022 recante “Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale”;
- Regolamenti regionali di adozione del provvedimento generale di programmazione dell'Assistenza territoriale;
- Decreto interministeriale del 7 dicembre 2021 della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per le Pari Opportunità, recante le “Linee guida volte a favorire la pari opportunità di genere e generazionali, nonché l’inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC”;
- Circolare MEF-RGS del 14 dicembre 2021, n. 31, recante “Rendicontazione PNRR al 31.12.2021 - Trasmissione dichiarazione di gestione e check-list relativa a milestone e target”;
- Circolare MEF-RGS del 30 dicembre 2021, n. 32, recante “Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all’ambiente”.

Il fornitore dovrà inoltre fare riferimento al quaderno redatto da AgeNas in data 29.12.2022 dal titolo “La Centrale Operativa Territoriale: dalla realizzazione all’attivazione”. Dovranno essere considerate anche tutte le indicazioni riportate negli atti di carattere regionale di seguito indicati.

## 2 Elementi generali dell’iniziativa

### 2.1 Contesto di riferimento

Il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR), in seguito alla pandemia da COVID-19, ha stanziato circa 236 €Mld, di cui circa 19 €Mld destinati alla sanità (15,6 €Mld Missione 6 relativa alla salute, 1,6 €Mld Missione 5 relativa ad inclusione e coesione e digitalizzazione e 1,7 €Mld relativi al React-EU). Di questi, 7 €Mld sono destinati ad interventi volti a rafforzare le prestazioni erogate sul territorio grazie al potenziamento e alla creazione di strutture e presidi territoriali, il rafforzamento dell’assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e una più efficace integrazione con tutti i servizi sociosanitari. La presente iniziativa si pone nel contesto della Componente 2 della Missione 6 (ca 8,6 €Mld) che abbraccia interventi volti a potenziare e innovare la struttura tecnologica e digitale del SSN, per garantire un’evoluzione significativa delle modalità di assistenza sanitaria.

La Centrale Operativa Territoriale (COT) è un modello organizzativo di *back office* che svolge una funzione di coordinamento della presa in carico (PIC) della persona e raccordo tra servizi e professionisti coinvolti nei diversi *setting* assistenziali. La COT deve attuare la *transitional care* delle fragilità attraverso la connessione dei nodi della rete delle cure intermedie (Ospedali di comunità (OdC), Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)), abilitando e facilitando le connessioni tra professionisti e il percorso dei pazienti tra luoghi di cura differenti.

Le sue funzioni principali sono:

- Coordinamento della presa in carico della persona tra le strutture, servizi e i professionisti sanitari coinvolti nei diversi *setting* assistenziali (con particolare attenzione alla continuità ospedale-territorio-ospedale);
- Coordinamento/ottimizzazione degli interventi, attivando soggetti e risorse della rete assistenziale;
- Tracciamento e monitoraggio delle transizioni da un luogo di cura all’altro o da un livello clinico assistenziale all’altro;
- Supporto informativo e logistico, ai professionisti della rete assistenziale (Medici di Medicina Generale (MMG), Pediatri di Libera Scelta (PLS), Medici di Continuità Assistenziale (MCA), Infermieri di Famiglia e Comunità (IFeC) ecc.), riguardo le attività e servizi distrettuali;
- Raccolta, gestione e monitoraggio dei dati di salute, anche attraverso strumenti di telemedicina, dei percorsi integrati di cronicità, dei pazienti in assistenza domiciliare e gestione della piattaforma tecnologica di supporto per la presa in carico della persona, (telemedicina, teleassistenza, strumenti di *e-health*, ecc.), utilizzata operativamente dalle

Case della Comunità (CdC) e da altri servizi afferenti al Distretto, al fine di raccogliere, decodificare e classificare il bisogno.

Tre sono le funzioni che la COT deve svolgere per coordinare la presa in carico del paziente e raccordare i servizi e professionisti sociosanitari sul territorio:

1. Avere visione immediata del “traffico” dei pazienti e la sua gestione tramite coordinamento dei diversi professionisti nella presa in carico di pazienti in diversi *setting* assistenziali e organizzazione logistica degli spostamenti;
2. Comunicare, prevedendo la distribuzione di dati ai professionisti della rete assistenziale riguardo le attività e servizi distrettuali e condividere "pacchetti informativi" con gli *stakeholder* interessati;
3. Monitorare, dando supporto alla presa in carico dei pazienti, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di telemedicina e strumenti utili all'inquadramento e alla scelta del *setting* di destinazione, senza fornire assistenza diretta.

La complessità della sanità moderna è caratterizzata dalla moltiplicazione degli interlocutori coinvolti nei processi di diagnosi e cura dei pazienti, dalla tendenza crescente dei percorsi di cura, dalla iper-specializzazione delle professioni cliniche e amministrative, dall'incremento delle patologie croniche e dal processo irreversibile d'invecchiamento della popolazione. Questo “ecosistema sanitario” frammentato, porta alla crescente necessità di una “cultura” *e-Health* con piattaforme IT interoperabili che rendano possibili connessioni e processi di collaborazione continua tra gli operatori e le strutture coinvolte nei processi di cura ed assistenza.

Da anni la filosofia che guida le scelte strategiche del SSN è quella di avere sempre più una visione “paziente centrica” e non “ospedale centrica”. Diventa mandatorio investire sulla disponibilità del dato indipendentemente da dove questo sia generato in modo che tutti i professionisti, che a vario titolo hanno in cura il paziente, possano intervenire sulla diagnosi e cura in tempi celeri e senza inutili ripetizioni di prestazioni. La scelta di organizzare un IT con modelli che siano sempre più aperti agli *standard*, sia per la gestione del dato sia per l'interoperabilità dello stesso, è un obiettivo che i sistemi sanitari ospedalieri devono raggiungere.

## 2.2 Obiettivi e contenuti dell'iniziativa

La presente iniziativa si inserisce nella più ampia rivisitazione dei sistemi informativi sanitari, atti a creare un ecosistema interoperabile, per una maggiore efficacia dei processi di cura. In particolare, l'obiettivo della fornitura, di cui al presente rilancio competitivo, consiste nella realizzazione di una piattaforma tecnologica di gestione della *transitional care* coerente a livello nazionale per le 611 COT che verranno implementate sul territorio, salvaguardando gli investimenti già effettuati dalla Regione Lazio ed dalle aziende sanitarie.

L'ente Proponente intende sviluppare un sistema che permetta alla COT di svolgere un ruolo di integratore e di facilitatore tra l'Ospedale ed il Territorio, che disponga di una mappatura delle disponibilità e delle soluzioni offerte dal territorio e garantisca la continuità assistenziale nel

percorso del paziente, organizzando le attività *post*-dimissione e riducendo la percentuale di nuovi ricoveri non necessari.

In definitiva, i macro-obiettivi dell'iniziativa sono i seguenti:

- Permettere il supporto informativo e logistico ai professionisti della rete assistenziale;
- Permettere la continuità delle cure (ospedale-territorio, territorio-ospedale e territorio-territorio);
- Permettere la collaborazione tra il Punto Unico d'accesso (PUA) e COT;
- Gestire le possibili risposte di tipo sanitario, sociosanitario e socioassistenziale da/verso i *setting* assistenziali;
- Permettere il supporto a professionisti e strutture per la gestione delle cronicità;
- Permettere, attraverso l'integrazione con le piattaforme nazionali e regionali di telemedicina, il supporto alle attività di tele-controllo e tele-monitoraggio;
- Permettere l'integrazione della centrale operativa 116/117 con COT e Unità di valutazione multidisciplinare (UVM);
- Permettere l'integrazione della centrale 118 con le COT.

### 2.3 Estensione complessiva e orizzonte temporale dell'iniziativa

Il progetto della Regione Lazio è rivolto, con le modalità descritte nei capitoli successivi, per permettere omogeneità nella gestione dei pazienti nella *transitional care* su scala regionale.

Di seguito sono descritte le attività, estese su un arco temporale **di 5 mesi (per il collaudo) + 4 mesi (roll out) + 12 mesi (gestione a regime)**, che il Fornitore è tenuto a svolgere:

- *assessment* preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente;
- *assessment*, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), predisposizione delle integrazioni e configurazione del sistema;
- test, migrazione dati e collaudo;
- formazione e avviamento;
- gestione a regime della soluzione.

Durante le attività previste nelle diverse fasi è fondamentale il continuo confronto con i referenti *Regionali, Aziendali e della LAZIOCrea*, al fine di mantenere costante l'allineamento tra gli obiettivi dell'intervento e le esigenze che potranno sorgere. A questo fine, come descritto di seguito, ogni Azienda oltre a nominare un RUP dell'intervento PNRR, nominerà un DEC dell'esecuzione del contratto. Sarà nominata una Cabina di Regia Regionale con finalità di monitoraggio e governance e un Project Manager LazioCrea con funzione di PMO per il coordinamento della fase operativa del progetto.

Queste attività potranno essere integrate anche nel corso della fase di *assessment* della fase 1, che deve essere considerata come un ulteriore momento di acquisizione di requisiti integrativi e di metodologie già attive per uniformarsi alle *policy* di sicurezza e profili di responsabilità richiesti dalla gestione dei servizi e dagli *standard* Regionali.

La Tabella seguente riassume le tempistiche previste per la realizzazione di tali attività, approfondite nel paragrafo 9.4.

Tempistiche previste per la realizzazione delle attività nelle corrispettive Fasi			
Scadenze	Durata	Fase	Attività progettuale
T0= Collaudo positivo Entro e non oltre il 30/11/23	Durata max 1 mese	Fase 0	Assessment preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente
	Durata max 2 mesi	Fase 1	Assessment, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), Predisposizione delle integrazioni
			Configurazione del sistema
Durata max 2 mesi	Fase 2	Test, Migrazione dati e collaudo	
T1=T0 + 4 mesi 100% delle COT previste	Durata max 4 mesi	Fase 3	Formazione e avviamento
T2=T1 + 12 mesi	12 mesi dall'avviamento	Fase 4	Gestione a regime della soluzione

Tabella 1: Fasi Progettuali

Il fornitore DEVE assicurare e certificare l'operatività della COT entro il 31.03.2024, che coincide con la data di scadenza determinata dal PNRR per il pieno raggiungimento di tutte le COT sul territorio.

## 2.4 Modello di approvvigionamento ed Enti Sanitari interessati

La normativa prevede che gli acquisti in ambito ICT siano effettuati prevalentemente, salvo casi specifici e definiti dal Codice degli appalti, attraverso l'utilizzo dello strumento delle Convenzioni Consip mediante l'utilizzo del Mercato elettronico della Pubblica amministrazione.

Nello specifico del contesto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e della Sanità in particolare, sono previste alcune specifiche convenzioni per l'implementazione, la gestione e lo sviluppo dei sistemi informativi.

Pertanto anche tale iniziativa che fa riferimento all' M6 C1 1.2.2.2. verrà affidata attraverso lo strumento della convenzione CONSIP "Sanità Digitale 2", nell'ambito dei Lotti geografici PPAA del SSN Centro Sud attraverso il rilancio competitivo, visti i servizi richiesti e il perimetro economico ipotizzato.

L'impianto contrattuale con il Fornitore individuato è organizzato mediante un contratto esecutivo diretto stipulato dalle singole aziende Sanitarie della Regione attraverso l'acquisizione di un CIG derivato da quello di gara, secondo gli importi indicati e previsti dalla scheda di intervento COT-



interconnessioni assegnata alla singola azienda. Ogni azienda sanitaria stipulerà in autonomia il contratto con il Fornitore.

Ogni azienda sanitaria ha nominato un RUP dell'intervento PNRR per la fase di esecuzione del contratto e nominerà il DEC dell'attuazione dell'intervento.

Il coordinamento complessivo dell'attuazione dell'intervento è affidato ad una Cabina di Regia la cui composizione verrà definita in fase esecutiva di progetto., con competenze di monitoraggio e governo del progetto.

Sarà definita una figura di Capo Progetto, come descritta nel presente documento, assegnata alla società in house LazioCrea, con funzioni di PMO e di coordinamento delle attività relative alla gestione operativa del progetto.

Di seguito è riportato l'elenco delle Aziende Sanitarie interessate alla fornitura.

Nello specifico, il perimetro economico è ottenuto sommando le risorse assegnate alle singole aziende in relazione alla distribuzione delle COT a livello regionale, secondo la seguente tabella, che riporta gli importi IVA inclusa:

M6C1 - 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali-Interconnessione aziendale	<u>VOCI DA QUADRO ECONOMICO</u>			
	A. Importo software	C. Importo migrazione e interconnessione dati	D. Importo formazione del personale	Totale
<b>ASL Roma 1</b>	-	527.646,35	-	<b>527.646,35</b>
<b>ASL Roma 2</b>	237.615,57	23.761,56	71.284,67	<b>332.661,80</b>
<b>ASL Roma 3</b>	119.618,00	119.617,00	50.000,00	<b>289.235,00</b>
<b>ASL Roma 4</b>	120.000,00	33.240,78	10.000,00	<b>163.240,78</b>
<b>ASL Roma 5</b>	417.000,00	40.000,00	12.439,60	<b>469.439,60</b>
<b>ASL Roma 6</b>	250.000,00	150.000,00	25.231,00	<b>425.231,00</b>
<b>ASL Viterbo</b>	157.615,58	30.000,00	20.000,00	<b>207.615,58</b>
<b>ASL Rieti</b>	212.024,62	29.003,08	29.003,08	<b>270.030,78</b>
<b>ASL Latina</b>	116.544,00	57.809,00	34.500,00	<b>208.853,00</b>
<b>ASL Frosinone</b>	100.000,00	49.603,00	29.603,00	<b>179.206,00</b>
<b>Azienda San Giovanni Addolorata</b>	37.415,00	6.000,00	5.000,00	<b>48.415,00</b>
<b>Azienda Policlinico Umberto I</b>	40.000,00	5.000,00	2.415,20	<b>47.415,20</b>
<b>Istituti Fisioterapici Ospitalieri</b>	36.690,64	4.717,37	4.193,22	<b>45.601,23</b>
<b>INMI Lazzaro Spallanzani</b>	36.700,00	5.000,00	5.000,00	<b>46.700,00</b>
<b>Azienda Sant'Andrea</b>	34.160,00	4.880,00	3.660,00	<b>42.700,00</b>

<b>Fondazione Policlinico Tor Vergata</b>	41.932,17	5.241,52	2.620,76	<b>49.794,45</b>
	<b>1.957.315,58</b>	<b>1.091.519,66</b>	<b>304.950,53</b>	<b>3.353.785,77</b>

L'importo messo a base d'asta è di euro 2.749.004,73 IVA esclusa.

### 3 Oggetto della fornitura (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

#### 3.1 Descrizione dell'oggetto della fornitura

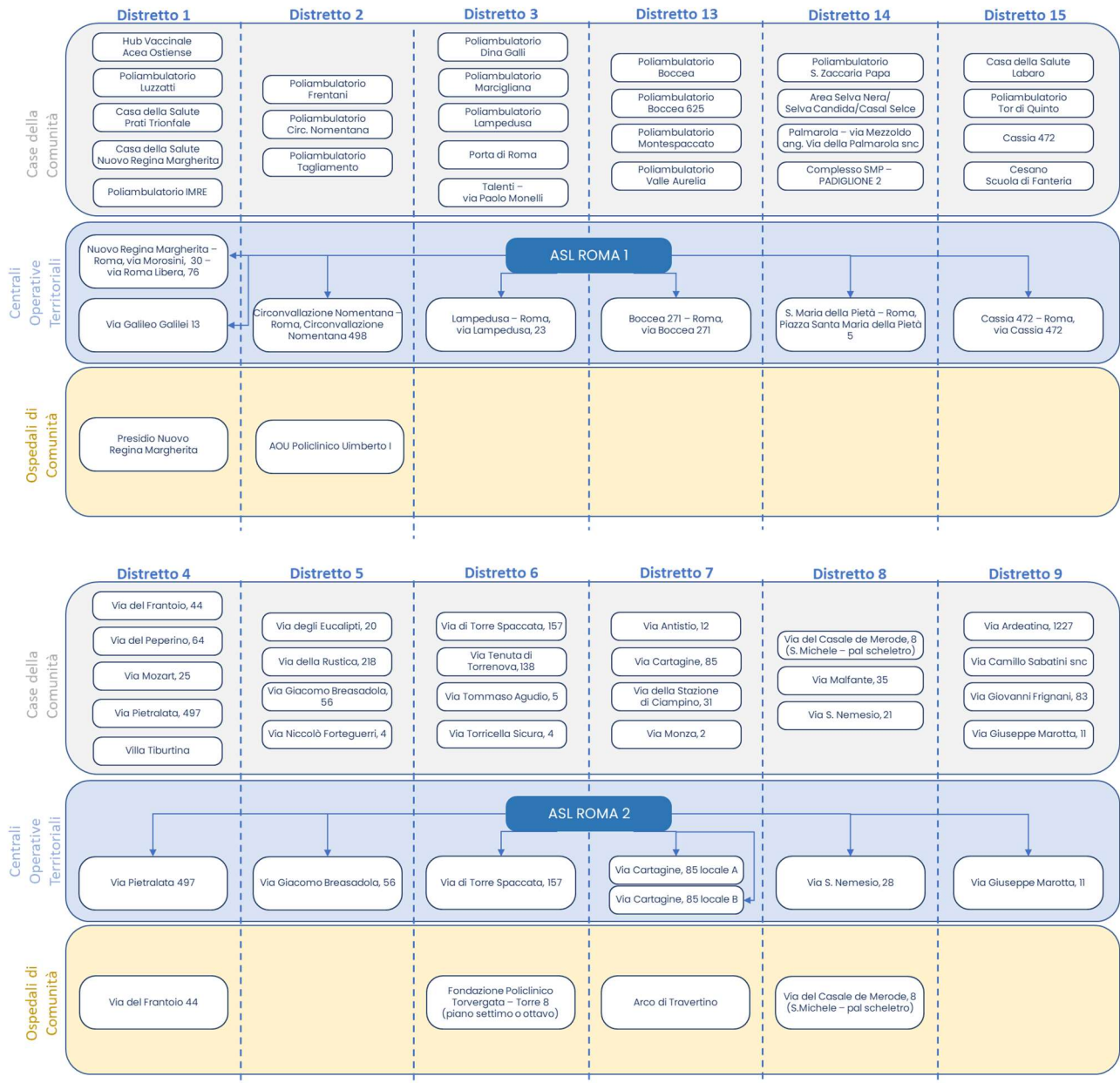
L'oggetto della fornitura si compone di un sistema informativo a servizio della Rete delle Centrali Operative Territoriali operanti secondo il modello architeturale adottato dalla Regione Lazio quale strumento di facilitazione per la realizzazione del dialogo Ospedale-Territorio. Si tratta del modello architeturale e organizzativo stabilito dalla Determinazione n. G02706 del 28/02/2023 <sup>1</sup>.

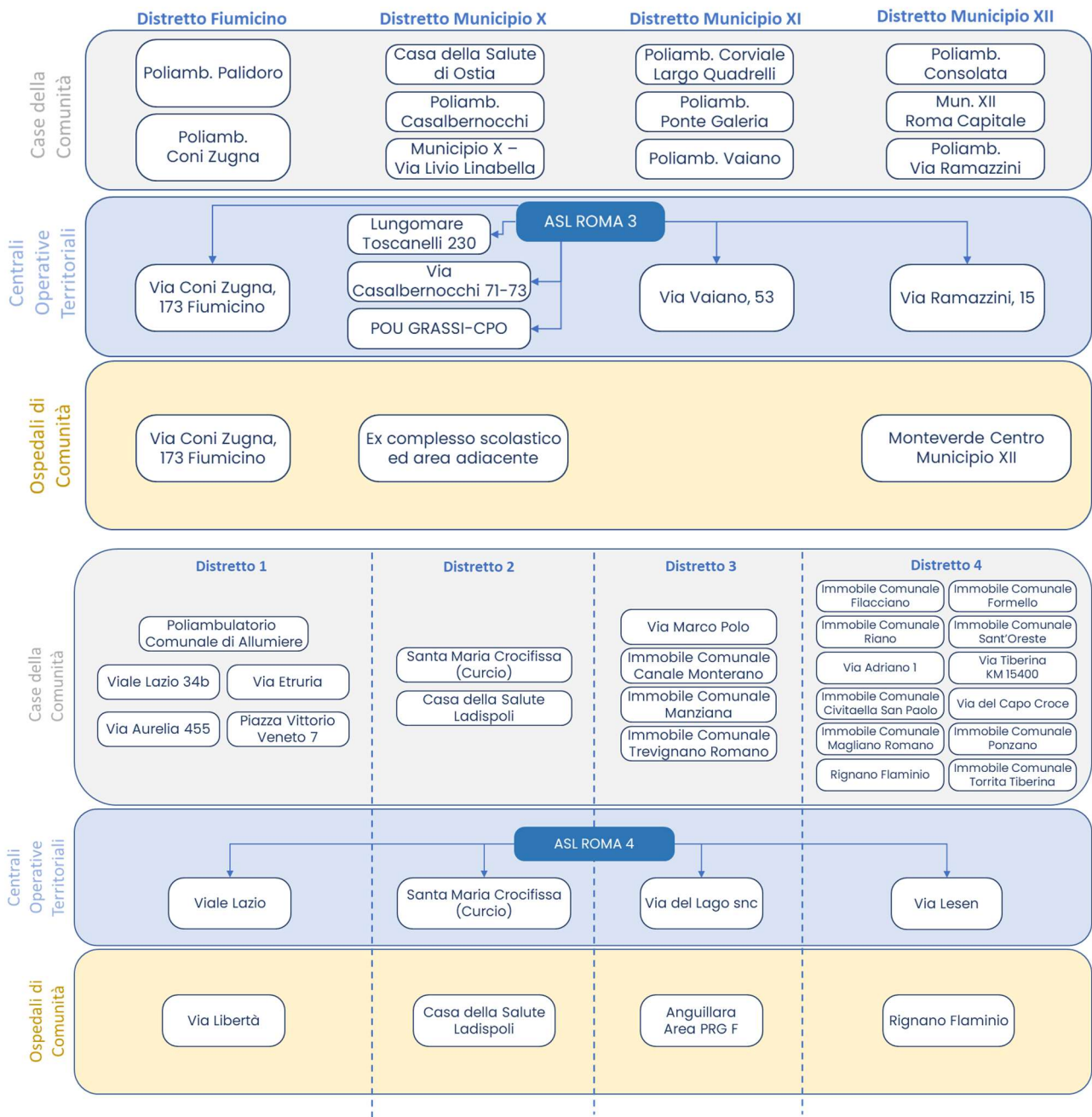
Con l'obiettivo di fornire tutti gli elementi per l'elaborazione di un'offerta rispondente alle esigenze della Regione Lazio, di seguito si introduce l'AS IS Organizzativo e l'AS IS Applicativo su cui la soluzione proposta dovrà basarsi.

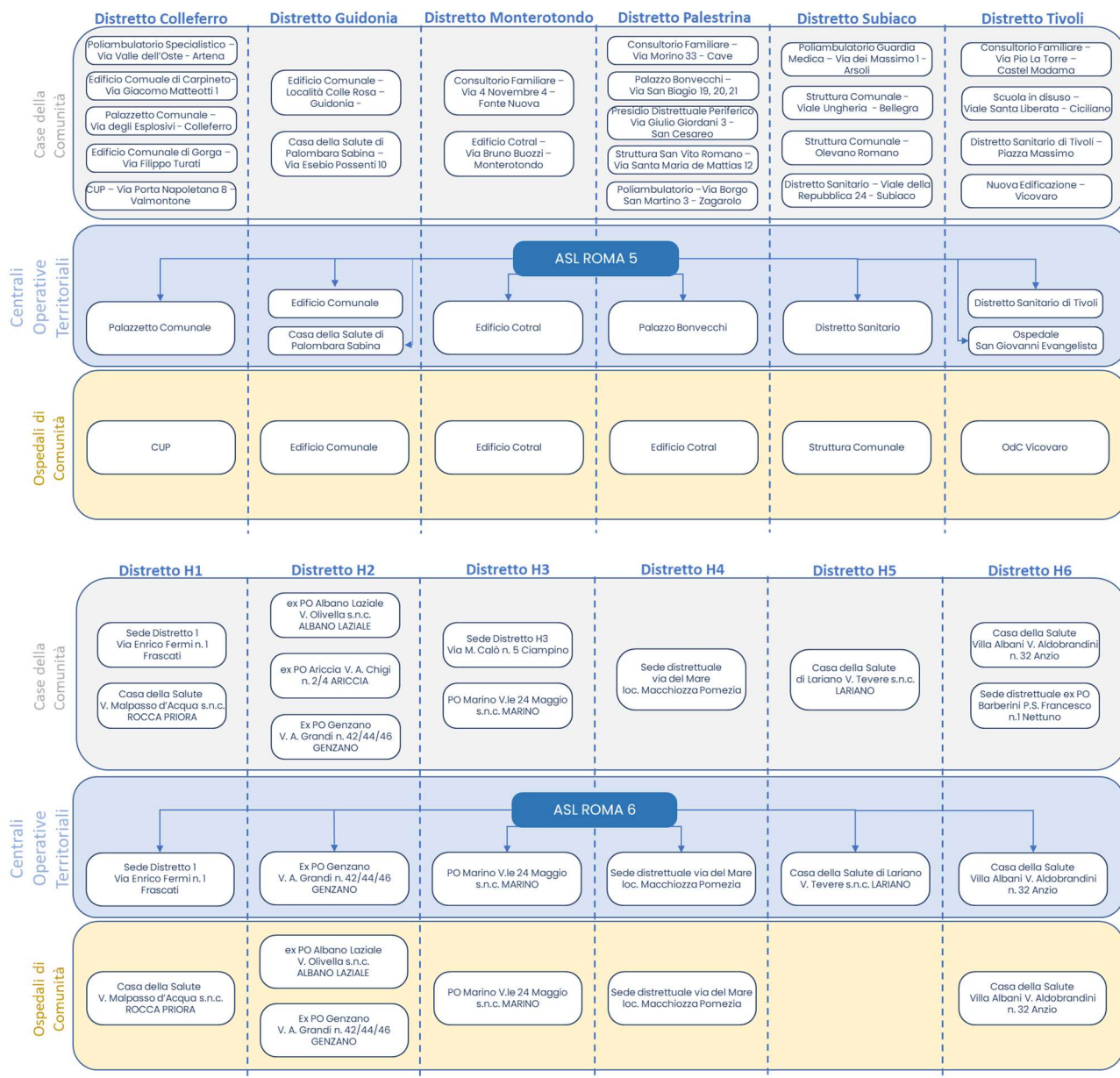
#### 3.2 Reti di Prossimità e dei modelli organizzativi Aziendali della Regione Lazio rispetto alla Missione 6 componente M6C1 del PNRR (DG n.1005 del 30/12/2021)

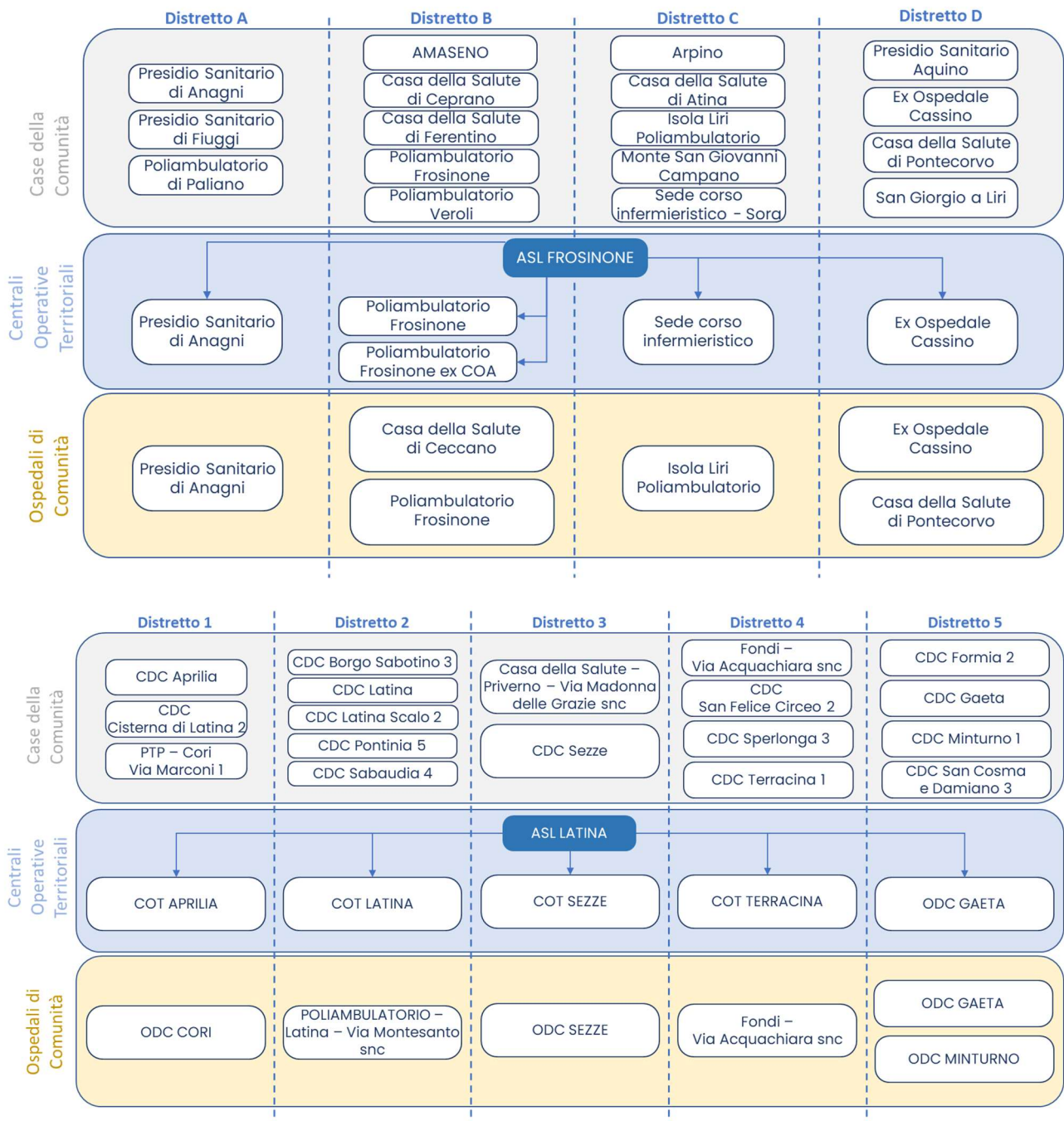
Di seguito si fornisce una chiara rappresentazione della complessità del modello organizzativo della Regione Lazio in termini di "costruzione" della propria Rete di Prossimità in coerenza con quanto definito dal PNRR e dal PNC. L'Ecosistema regionale abiliterà tali modelli e permetterà ad ASL e Distretti la completa gestione dei processi. Le immagini seguenti sono da considerare indicative, tuttavia possono essere prese in considerazione come dimensionamento complessivo del progetto:

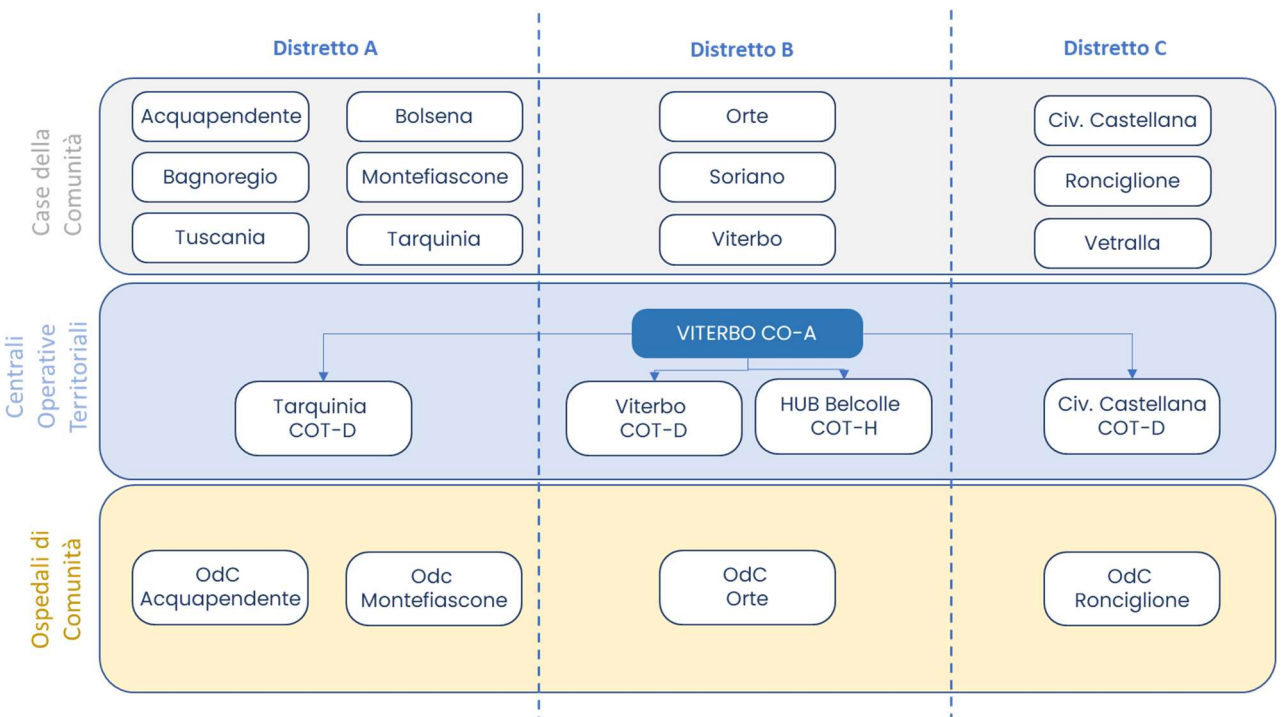
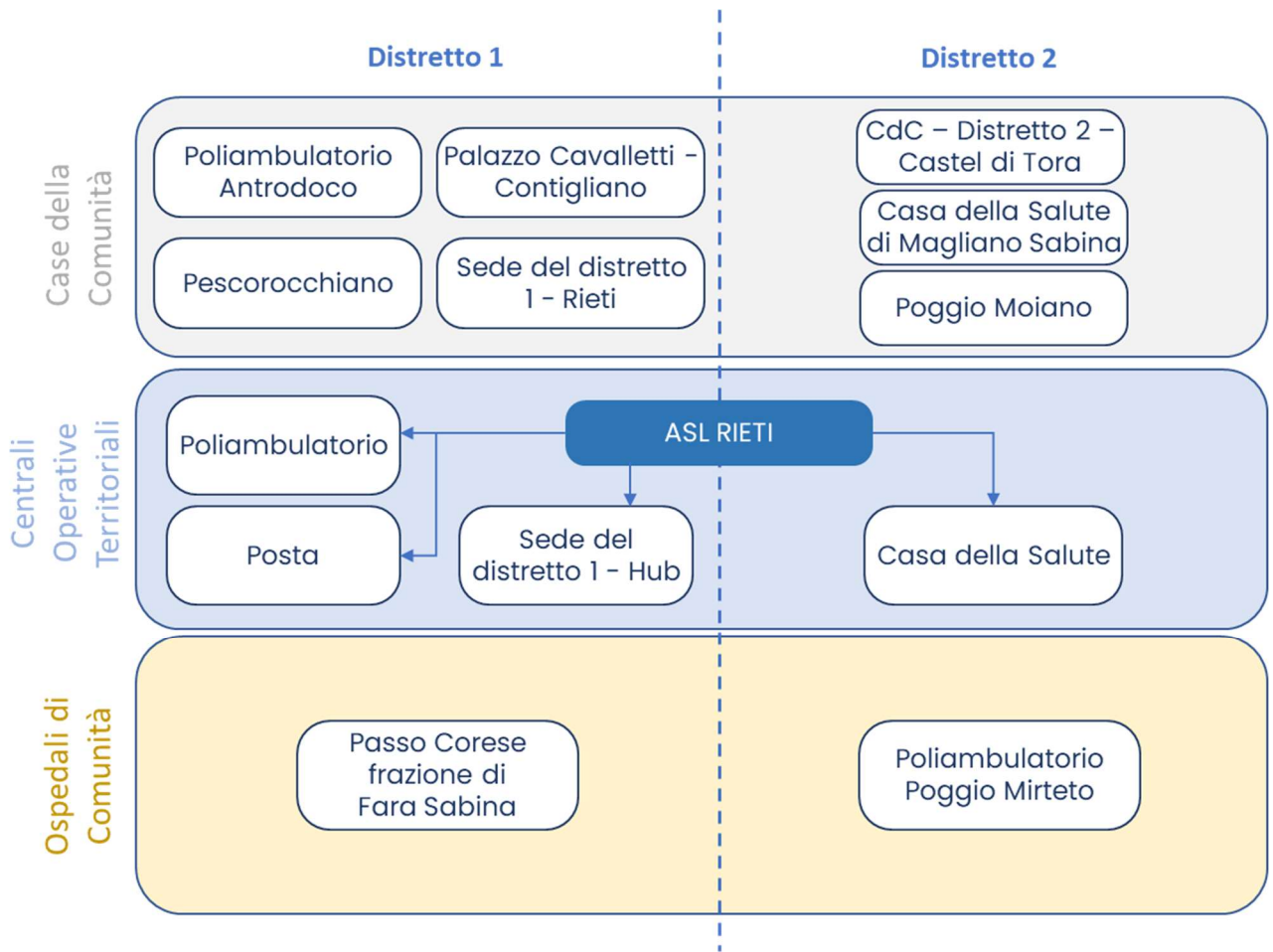
<sup>1</sup> La Determinazione-GSA di Regione Lazio n. G02706 del 28/02/2023 a sua volta recepisce e consolida le scelte progettuali e organizzative stabilite dalla DGR n. 643 del 26/07/2022 "Linee guida generali di programmazione degli interventi di riordino territoriale della Regione Lazio in applicazione delle attività previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e dal Decreto Ministeriale 23/05/2022 n. 77" e dalla Determinazione G15959 del 18/11/2022 "Revisione del Piano Regionale per la Gestione del Flusso di Ricovero e del Sovraffollamento in Pronto Soccorso" (DCA U00453/2019)











## **Il ruolo delle Aziende ospedaliere**

Le Aziende ospedaliere hanno una importante funzione di coordinamento e supporto nell'ambito del modello organizzativo istituito, finalizzato alla gestione e all'organizzazione di tutti i flussi ospedalieri di ricovero e dimissione e al governo dei processi organizzativi-assistenziali che regolano l'accesso o il rientro da altri setting assistenziali, in favore delle Centrali operative territoriali.

Le principali linee di attività in cui si articolano le funzioni che gli ospedali devono garantire in favore delle COT sono:

- Gestione del Flusso di ricovero e dimissione
- Presa in carico dei pazienti fragili
- Organizzazione dei trasporti
- Coordinamento con COT-A/COT-D per programmazione prestazioni/rientro in ospedale

### Gestione del Flusso di ricovero e dimissione

La funzione di coordinamento e gestione del Flusso di Ricovero e Dimissione ha il compito di facilitare i tempi e l'appropriatezza del percorso favorendo il collegamento tra le UU.OO. e gli altri setting e prevede tra le altre, le attività di:

- visione in tempo reale dei posti letto attivi, organizzativamente disponibili, liberi e liberabili in tutte le UU.OO. di degenza;
- gestione del cruscotto ordinario e straordinario e dei ricoveri sui posti letto aggiuntivi o postazioni tecniche previsti nel su citato Piano Regionale per la Gestione del Flusso di Ricovero e del Sovraffollamento in Pronto Soccorso;
- coordinamento delle aree aziendali destinate a funzione di "Holding Area" e/o "Discharge Room";
- monitoraggio dei tempi di esecuzione di esami strumentali, refertazione dei suddetti esami, consulenze, interventi o dimissioni con tempi superiori alla degenza media per elaborare interventi sui ritardi e favorire la dimissione; a tal fine, gli Ospedali che dispongono di servizi di telemedicina, possono attivare eventuali servizi di telemonitoraggio e/o televisita grazie ai quali si potrà anticipare la dimissione anche in modalità di dimissione protetta.
- attività quotidiana di coordinamento dei trasferimenti interni ed esterni in cooperazione con i responsabili dei flussi delle UU.OO. di Pronto Soccorso, di ricovero e dei servizi per la facilitazione dei percorsi intra ed extraospedalieri;
- verifica della previsione delle dimissioni da UU.OO. per il giorno successivo (compresi i giorni festivi) al fine di garantire il flusso dei ricoveri da PS come da tempistica stabilita nella Determinazione Regionale G159522 del 18.11.22 Revisione del "Piano Regionale per la Gestione del Flusso di Ricovero e del Sovraffollamento in Pronto Soccorso" (DCA U00453/2019);



- ricezione delle richieste di cambio setting verso le strutture post-acuzie (COD.56-COD.60-COD.28-COD.75, Riabilitazione Estensiva territoriale) da parte delle UU.OO;
- verifica della corretta compilazione da parte della U.O. richiedente del modulo unico di trasferimento per il buon esito del percorso di continuità assistenziale e acquisizione, ove necessario, di ulteriori notizie su specifici bisogni socioassistenziali;
- verifica dell'avvenuta attivazione della continuità farmaco-terapeutica nel cambio di setting da parte delle UU.OO. dimettenti;
- trasmissione delle richieste di cambio setting alle strutture (COD.56-COD.60-COD.28-COD.75, Riabilitazione estensiva territoriale) e contestualmente alla COT-A di residenza del paziente;
- comunicazione dell'avvenuto trasferimento nelle strutture post-acuzie alla COT-A di residenza della persona che provvede ad informare la COT-D al fine di definirne la successiva, eventuale, presa in carico;
- organizzazione di riunioni periodiche di audit e feedback sul percorso di ricovero/dimissione al fine di introdurre azioni di miglioramento;
- costante connessione, strutturata e operativa, con le Centrali Operative Territoriali, le Strutture di ricovero, e i case manager delle Reti per i percorsi e le procedure di dimissione, trasferimento o di ricovero, compresa la partecipazione agli incontri con il CR.

#### Presa in carico dei pazienti Fragili

La funzione di presa in carico rappresenta il collegamento tra il sistema sanitario e la rete di assistenza sociosanitaria mettendo in atto le seguenti azioni:

- ricezione delle segnalazioni di possibili "dimissioni difficili" individuate sia in Pronto Soccorso che nelle UU.OO. al momento del ricovero;
- assunzione di un ruolo attivo nel coordinamento dell'attività/intervento delle Unità di valutazione multidimensionale ospedaliera e/o distrettuale;
- l'istruzione della richiesta per la presa in carico territoriale alla COT-A di residenza del paziente che attiva la COT-D, competente per il successivo percorso (SIATeSS);
- facilitazione del processo di attivazione dell'UCA in coordinamento con la COT-A oppure direttamente con la COT-D di residenza ma con contestuale comunicazione alla COT-A.

#### Organizzazione dei trasporti

Un compito fondamentale della funzione di coordinamento è di facilitare l'organizzazione dei trasferimenti affidati al servizio aziendale deputato al trasporto degli infermi al fine di garantire le priorità e la tempistica degli stessi, tramite:

- programmazione delle richieste di trasferimento interne ed esterne;
- gestione della lista di priorità di trasferimento;
- collegamento con le strutture esterne fino a trasferimento avvenuto;
- coordinamento del processo di back transfer tra centro HUB e centro Spoke secondo quanto stabilito nella Determinazione Regionale G159522 del 18.11.22 Revisione del "Piano Regionale per la Gestione del Flusso di Ricovero e del Sovraffollamento in Pronto Soccorso" (DCA U00453/2019).

### Programmazione prestazioni/rientro in Ospedale

In caso di situazioni non rientranti nell'emergenza, al fine di contenere il ricorso al PS di pazienti in carico alle strutture sanitarie/sociosanitarie/socioassistenziali o inserite nei percorsi di cronicità la funzione di coordinamento si declina in:

- attivazione di un percorso ospedaliero dedicato su richiesta di rientro in ospedale avanzata dalla COT-A/COT-D;
- collaborazione con la COT-A/COT-D, in caso di "recente ricovero in acuzie", per la programmazione delle procedure eseguibili nella struttura ospedaliera che ha dimesso la persona.

### 3.3 Parco applicativo regionale dei sistemi dei servizi territoriali

Fermo restando la fase di assessment prevista nel presente capitolato, di seguito si intende fornire una rappresentazione puntuale del parco applicativo già esistente in Regione Lazio nell'ambito dei servizi territoriali.

**L'Implementazione della piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali (COT) DEVE integrarsi, in aggiunta a quanto indicato nel sottostante paragrafo " Funzionalità di recupero e informazioni relative al paziente", con il parco applicativo regionale già utilizzato.**



### 3.3.1. SIATESS – Sistema di Accoglienza e Valutazione Multidimensionale

Il **progetto SIATeSS**, realizzato attraverso una procedura di gara d'appalto indetta dalla Regione Lazio nel 2018 e gestito da LAZIOcrea, ha visto la messa in esercizio di una piattaforma per la gestione delle **fasi di accoglienza (PUA) e valutazione dei pazienti fragili attraverso la suite InterRAI su tutte le ASL**. La piattaforma, integrata con il sistema di autenticazione regionale (IAM) e con l'anagrafe regionale degli assistiti (ASUR), ha permesso da una parte la gestione uniforme della fase di accoglienza e raccolta del bisogno, dall'altra di mettere a disposizione servizi per la fase di prima valutazione (Contact Assesment) e per la fase di valutazione di secondo livello per alcuni setting specifici (**ADI, Cure Palliative ed RSA**) attraverso gli strumenti InterRAI Home Care, Palliative Care e LTCF.

Per quanto concerne l'Assistenza Domiciliare (ADI) la piattaforma SIATESS è stata integrata con il sistema regionale SIAT. Attraverso tale integrazione il SIATESS gestisce le fasi di accoglienza e di valutazione del bisogno dell'assistito (in modo uniforme su tutte le aziende), mentre la redazione del PAI e l'erogazione delle prestazioni e rendicontazione delle stesse viene gestita dal SIAT, opportunamente integrato con i sistemi degli erogatori esterni. Nella figura seguente una semplificazione delle integrazioni con ASUR e SIAT e le componenti (in blu) realizzate nel SIATESS:



La nuova piattaforma SIATeSS ha permesso l'avvio di una POC rispetto al nuovo modello organizzativo di Regione Lazio e alla necessità di sperimentare un primo funzionamento di COT e alcuni processi di continuità Ospedale Territorio. La POC ha coinvolto 3 ASL (ASL RM1, RM4 e VT). In particolare, sono state realizzate le seguenti funzionalità:

- 1) Le prime funzioni delle COT (Centrali operative Territoriali), a livello distrettuale, come prima sperimentazione degli strumenti introdotti dal PNRR e dal DM 77:
  - Gestione del processo di segnalazione di pazienti fragili da PUA;
  - Gestione della valutazione UVM;
  - Indirizzamento sul setting assistenziale idoneo (al momento limitato ad ADI);
- 2) Limitatamente alla ASL Roma 1 è stata attivata una COT "aziendale" (COA) in grado di coordinare le COT distrettuali e di gestire direttamente alcuni setting specifici (CURE INTERMEDIE e RSA) attraverso la gestione di liste d'attesa;

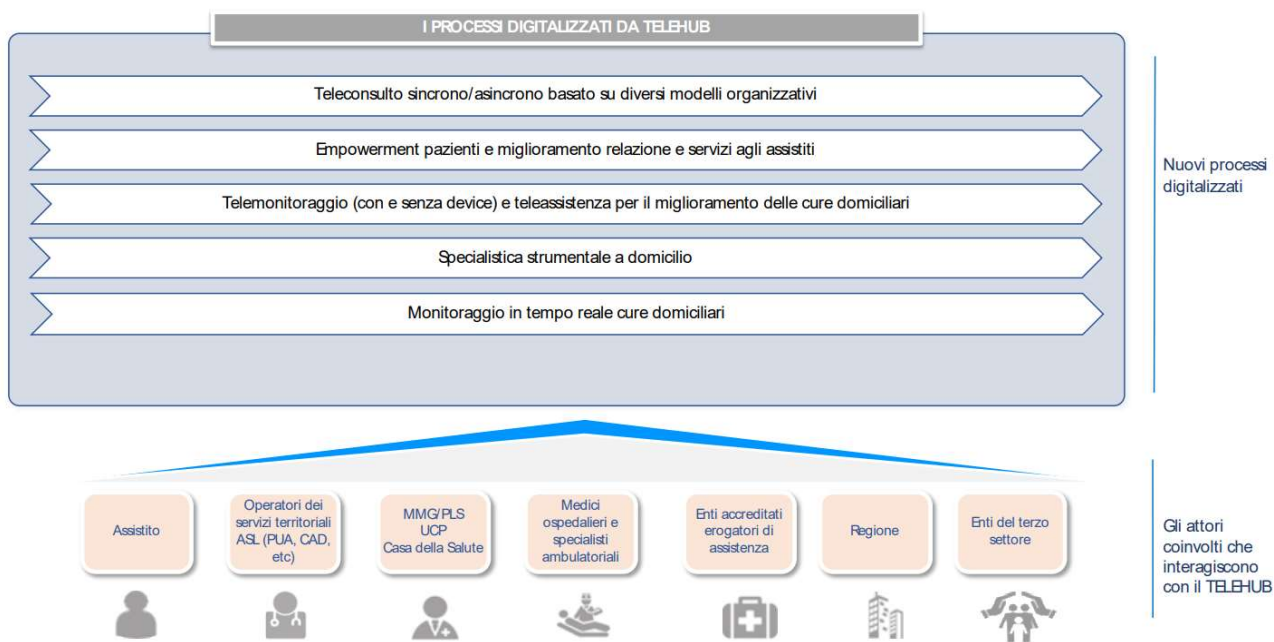
- 3) In via sperimentale sono stati attivati su due ospedali pilota i processi di segnalazione precoce e dimissione protetta attraverso COT Ospedaliere in grado di garantire la continuità assistenziale tra ospedale e territorio, integrate con le COT territoriali (COA e COT-D) in un unico processo integrato di valutazione dell'assistito;
- 4) Limitatamente all'ASL Roma 1 è stato implementato, in via sperimentale, il processo di trasferimento su strutture intermedie per i Codici 56 e 60 che potrà essere esteso ad altri setting specifici (es. Codice 28 e 75);

### 3.3.2. TELE-HUB – Sistema di Telemedicina della Regione Lazio

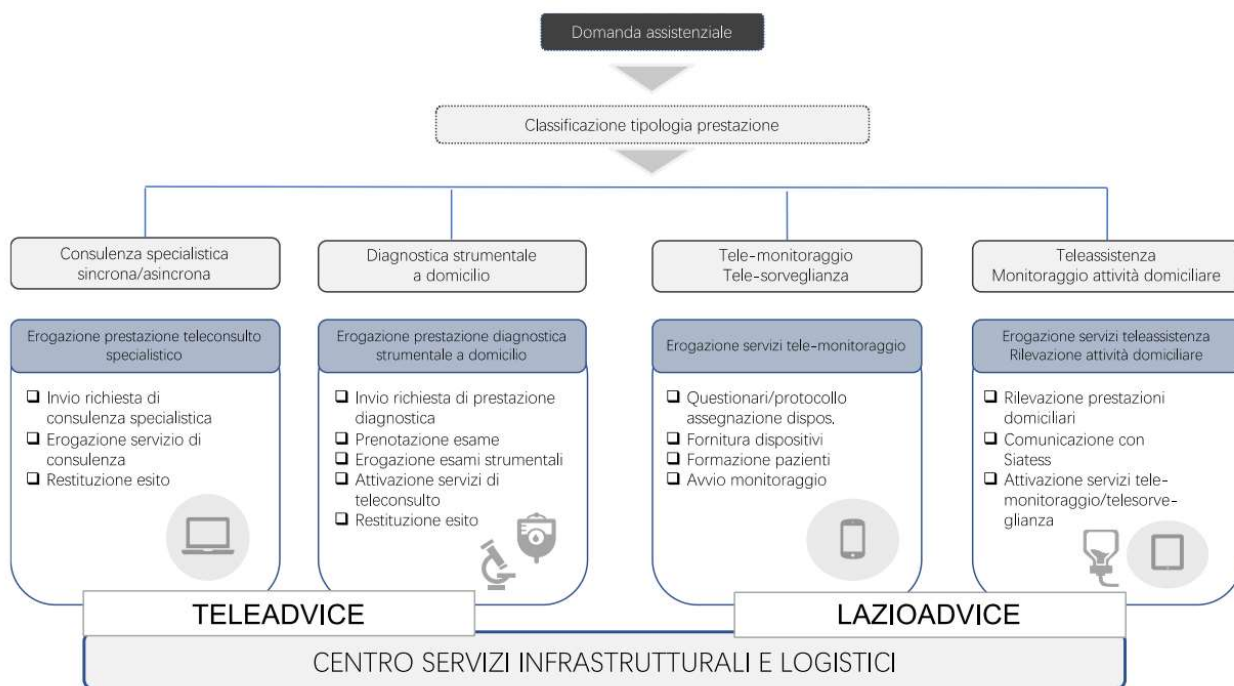
L'Infrastruttura regionale di Telemedicina della Regione Lazio è denominata TELEHUB, questa adotta procedure organizzative e strumenti tecnologici che permettono di erogare servizi di diagnosi, cura e di assistenza sanitaria a distanza, ormai divenuti essenziali, coniugando innovazione e sostenibilità del sistema. La realizzazione dell'impianto suddetto è in corso di realizzazione e prevede:

- Una ridisegno dei processi di presa in carico, diagnosi e cura e relativa digitalizzazione, coerente con i modelli organizzativi di riferimento, volta a massimizzare l'adozione del nuovo sistema da parte degli operatori puntando soprattutto agli aspetti di usabilità (semplicità d'uso, svolgimento delle operazioni con "pochi click", etc.) ed efficacia;
- L'interazione tra tutti gli attori coinvolti e quindi, una visione "unitaria" dei bisogni dell'assistito, in una logica quindi più comunitaria e collegiale, con particolare riferimento ai bisogni complessi;
- Un monitoraggio dei processi, degli aspetti clinico-epidemiologici ed economici a supporto sia del miglioramento continuo dei servizi offerti che della programmazione sociosanitaria regionale;
- Un importante intervento di supporto al cambiamento costituito da iniziative di informazione, comunicazione e formazione

Di seguito, è raffigurata una Mappa dei processi coinvolti nel sistema TELEHUB nonché di tutti gli attori coinvolti nell'ambito degli stessi.



Lo schema seguente illustra invece i principali processi del sistema Infrastruttura TELEHUB:



### 3.3.3. SIGeSS

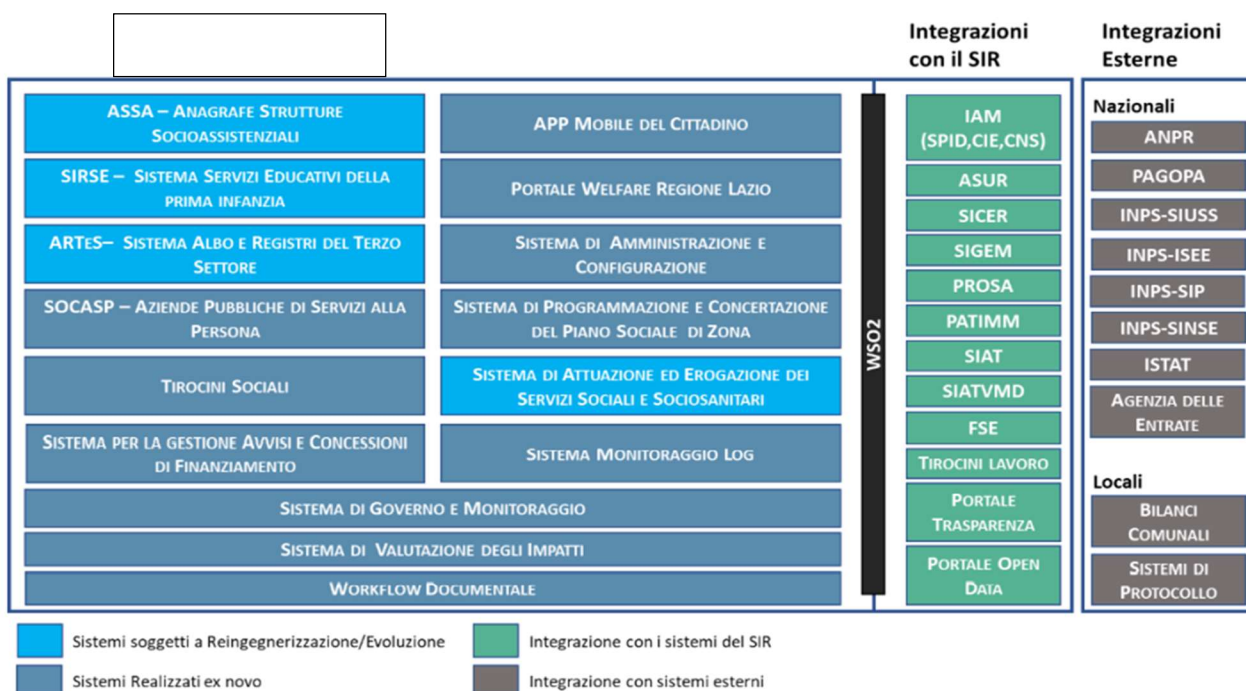
Il progetto **SIGeSS (progetto attualmente in corso di realizzazione)** ha l'obiettivo generale di supportare il coordinamento delle politiche sociali, in forma integrata con l'ambito sanitario, favorendo l'aggregazione delle informazioni, lo scambio e la cooperazione tra gli attori istituzionali e privati, l'elaborazione e lo sviluppo di processi integrati di valutazione della spesa e degli impatti prodotti. Lo scopo principale, del progetto è quello di potenziare i servizi offerti della Rete Regionale

sociale e sociosanitaria verso i cittadini che dovranno sempre avere un ruolo centrale nella rete di governance locale del welfare.

Il raggiungimento del suddetto obiettivo generale si declina nei seguenti obiettivi specifici:

- supportare l'inclusione di tutti gli stakeholder coinvolti;
- supportare i processi amministrativo contabili con riferimento alla programmazione e controllo della spesa dei servizi sociali;
- supportare la presa in carico dei bisogni della popolazione;
- rendere disponibili strumenti a supporto del governo dell'assistenza sociale, della programmazione Regionale e dell'assolvimento del debito informativo;
- rafforzare la relazione con i cittadini utenti e promuovere la loro centralità nei processi di programmazione ed erogazione delle prestazioni;
- evolvere il sistema informativo per la gestione dei processi – operativi e di supporto – di Presa in carico del bisogno sociale;
- evolvere il Sistema Informativo Sociale per la gestione dei processi di programmazione sociale territoriale a livello distrettuale anche attraverso un sistema di valutazione degli impatti

L'immagine seguente riassume la soluzione in fase di implementazione nell'ambito sociale:



### 3.3.4. Altri sistemi di interesse del SSR

- **Protesica:** sistema informativo legato al processo di distribuzione degli ausili protesici, riducendo i tempi di approvvigionamento, i costi di acquisto e favorendo contestualmente un'adeguata programmazione e un efficace controllo degli stessi.

### 3.4 Altre funzionalità previste dalla soluzione oggetto di gara

- **Firma Elettronica:** è presente un sistema di Firma Elettronica Remota centralizzato che espone servizi regionali che consentono una semplice integrazione con i sistemi produttori di referti garantendo uno strado di intermediazione con gli specifici servizi dei singoli provider delle stesse.
- **Integrazione Sistema IAM regionale/sistemi LDAP/IAM aziendali**

### 3.5 L'architettura operativa target adottata dalla Regione Lazio

L'esperienza specifica maturata nel tempo da Regione Lazio nella contestualizzazione del modello organizzativo delineato dal DM 77/2022 ha portato alla definizione di un'architettura operativa fondata su una rete di COT interconnesse i cui nodi sono differenziati per livello organizzativo, ruolo operativo e tipologia delle transizioni di setting gestite, rimanendo attivamente interoperanti per consentire compensazioni di carico tra nodi diversamente sollecitati, nell'ottica di garantire comunque i Livelli di Servizio prescritti dai protocolli adottati.

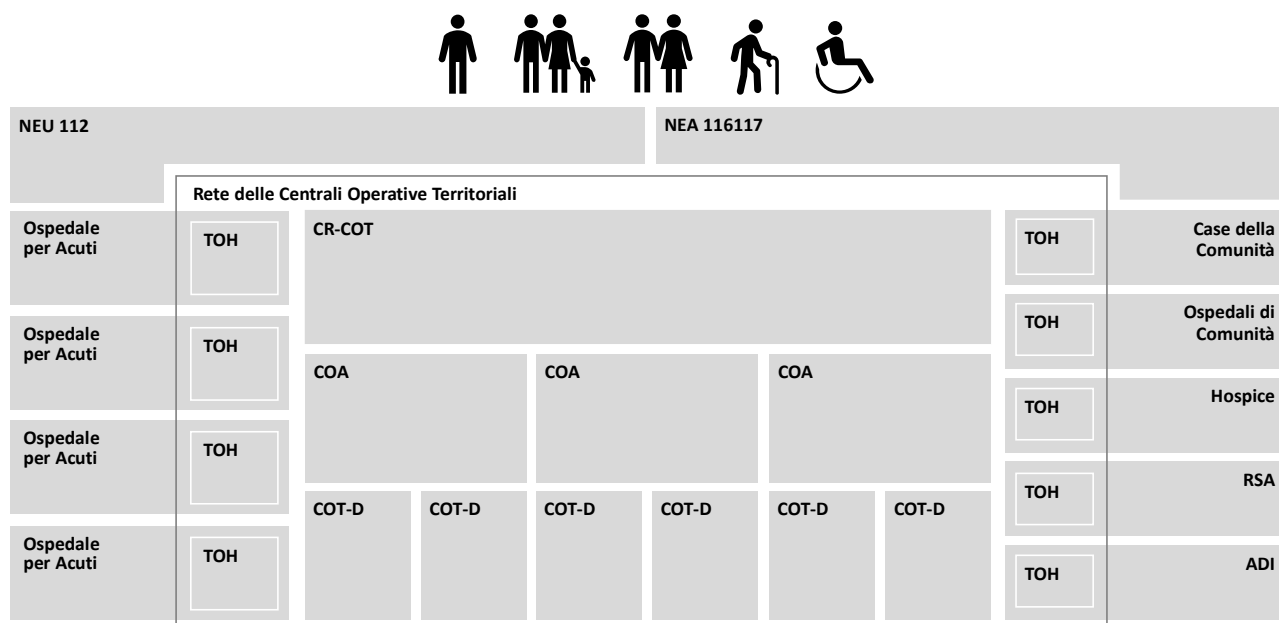


Figura 1 – La Rete di Centrali Operative Territoriali definita dalla Determinazione-GSA di Regione Lazio N. G02706 del 28/02/2023, Allegato 1, Capitolo 6

Per assicurare la governance del processo di transitional care secondo le indicazioni di carattere organizzativo di cui al DM 77/2022, la Regione Lazio ha previsto la realizzazione di un sistema multilivello in cui i diversi attori sono connessi in maniera strutturata e coordinata.

Il ruolo di coordinamento attribuito dal DM 77/2022 alla Centrale Operativa Territoriale riguarda transizioni di setting assistenziale che possono essere:

- a) transazioni occasionali, quali quelle in dimissione dalle strutture di ricovero nelle situazioni di «dimissione difficile», sia per via delle condizioni sociosanitarie del paziente, sia per questioni relative all'accesso al setting di destinazione (tipicamente flusso “**step-down**”, secondo la definizione data di seguito);
- b) transazioni tra setting a diversa intensità di cura, attivati dagli operatori del territorio (in primis dai MMG) per la gestione dell'accesso alle cure intermedie, in particolare per la popolazione affetta da malattie croniche in situazioni di fragilità o di complessità clinico-assistenziale (tipicamente flusso “**step-up**”, secondo la definizione data di seguito).

Nel modello organizzativo di Regione Lazio – schematizzato in Figura 1 – la funzione di gestione della transizione di setting prevede il diretto e fattivo coordinamento tra:

- i soggetti che segnalano e inviano il paziente:
  - nel caso di flusso “**step-down**” le strutture invianti potranno avvalersi del **Team Operativo Ospedaliero (TOH)**, presente in ogni struttura di ricovero;
  - nel flusso “**step-up**”, gli invianti potranno essere anche tutti i soggetti o professionisti che operano nella filiera dei servizi territoriali;
- **COT Aziendali (COT-A)** e **COT Distrettuali (COT-D)**, che attraverso il loro coordinamento su scala aziendale ed interaziendale garantiscono l'intercettazione della segnalazione e connettono i servizi aziendali e distrettuali per la tempestiva e appropriata erogazione delle cure.

Nell'ambito della nuova rete di sistema, per consentire il raggiungimento di risultati efficaci e di risposte flessibili e appropriate ai bisogni sanitari e sociosanitari dei cittadini, è richiesta una funzione di coordinamento, verifica e governo strategico dei processi di transizione. A tal scopo con la DGR Lazio n. 643/2022 è stato istituito il **Coordinamento Regionale COT (CR-COT)**. Esso si configura come funzione operativa dell'ARES 118 che svolge un servizio regionale di sistema, integrata con le altre funzioni assistenziali, ivi compreso il numero 116117:

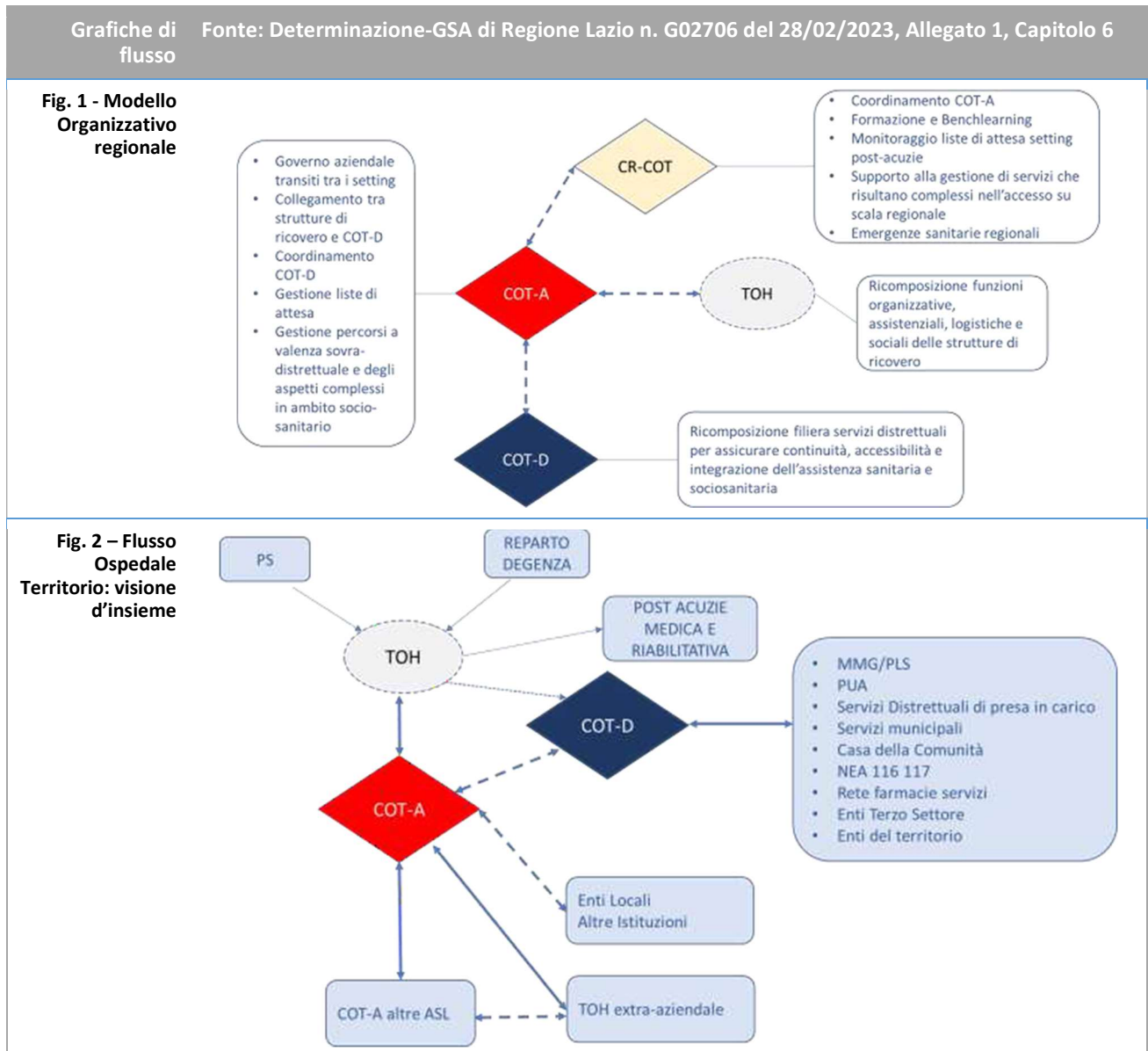
- il **CR-COT** ha il ruolo di programmazione e gestione sovra-aziendale di percorsi organizzativi e assistenziali condivisi con le COA, finalizzati a facilitare la continuità e la tempestività della presa in carico utilizzando le risorse dell'intero sistema sanitario regionale (Determinazione regionale n. G10994 del 25 settembre 2020).

Di seguito si riportano le rappresentazioni grafiche di sintesi del modello organizzativo regionale e dei relativi flussi di processo per le transizioni Ospedale-Territorio e Territorio-Ospedale, con evidenza posta sui diversi nodi intermodali quali centri decisionali (TOH, COT-A, COT-D, CR-COT) e sulle interconnessioni con i diversi attori dei processi assistenziali. La fonte delle grafiche è la Determinazione-GSA di Regione Lazio n. G02706 del 28/02/2023, Allegato 1, Capitolo 6. Si rimanda

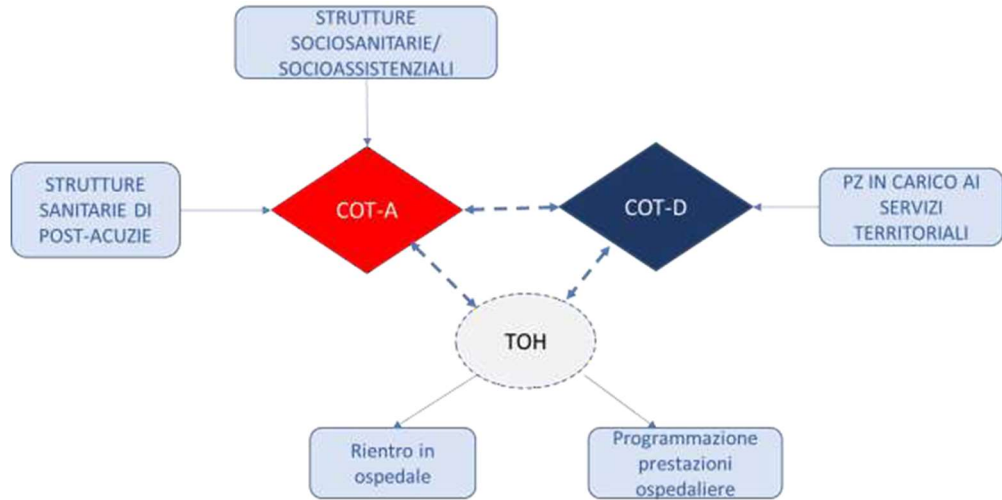


allo stesso documento per quanto concerne gli aspetti organizzativi (composizione, responsabilità e popolazione di riferimento) delle quattro tipologie di nodo COT previste dal modello regionale.

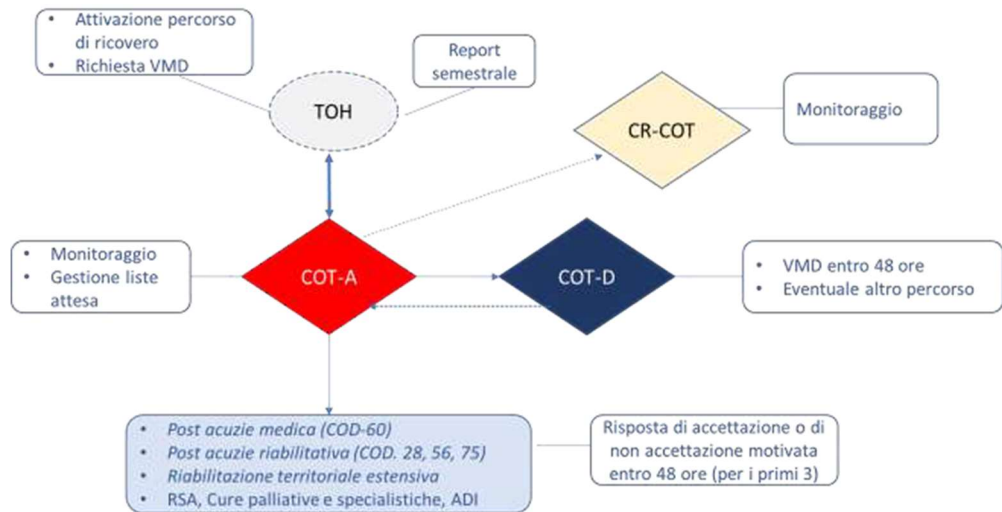
Si rimanda al Capitolo 4 del presente Capitolato per la descrizione puntuale dei casi d'uso per l'operatività dei processi di transizione.



**Fig. 3 – Flusso Territorio Ospedale – Non emergenza: visione d’insieme**



**Fig. 4 – Flusso di ricovero in post- acuzie e riabilitazione territoriale estensiva**



**Fig. 5 – Flusso pazienti fragili in dimissione da strutture di ricovero**

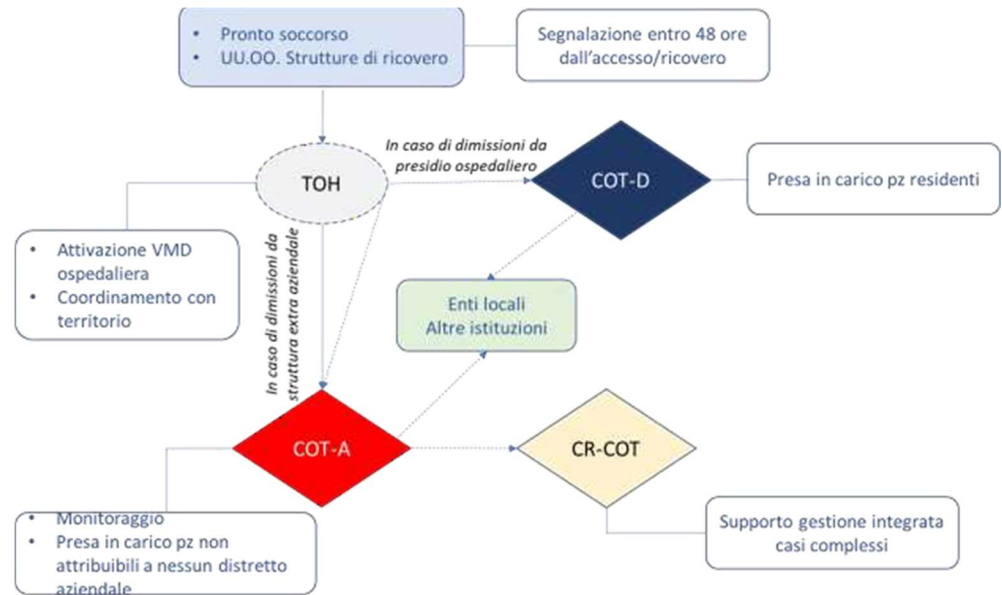


Fig. 6 – Flusso attivazione percorso di Cure palliative specialistiche

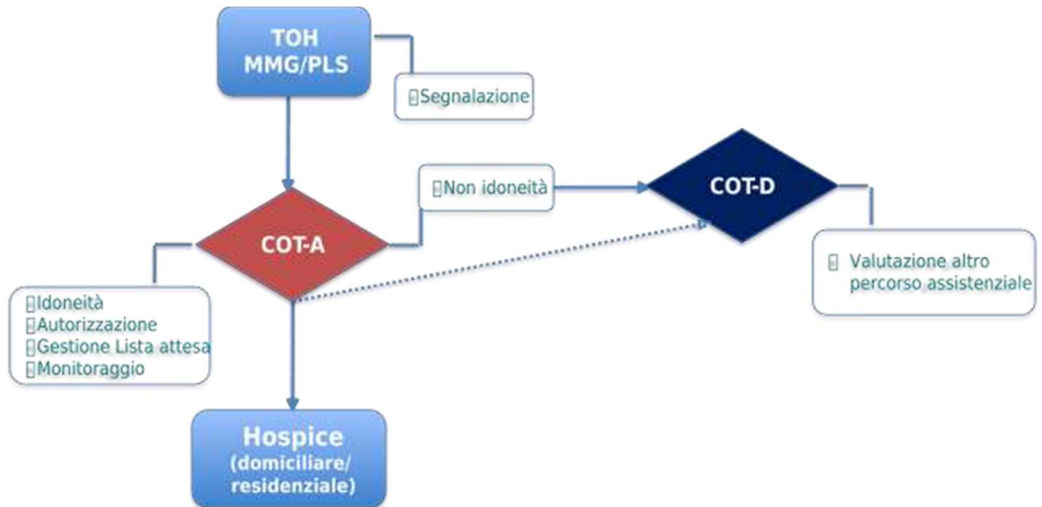


Figura 7.a – Flusso attivazione percorso ADI – Paziente degente in Presidio Ospedaliero a gestione ASL o a domicilio

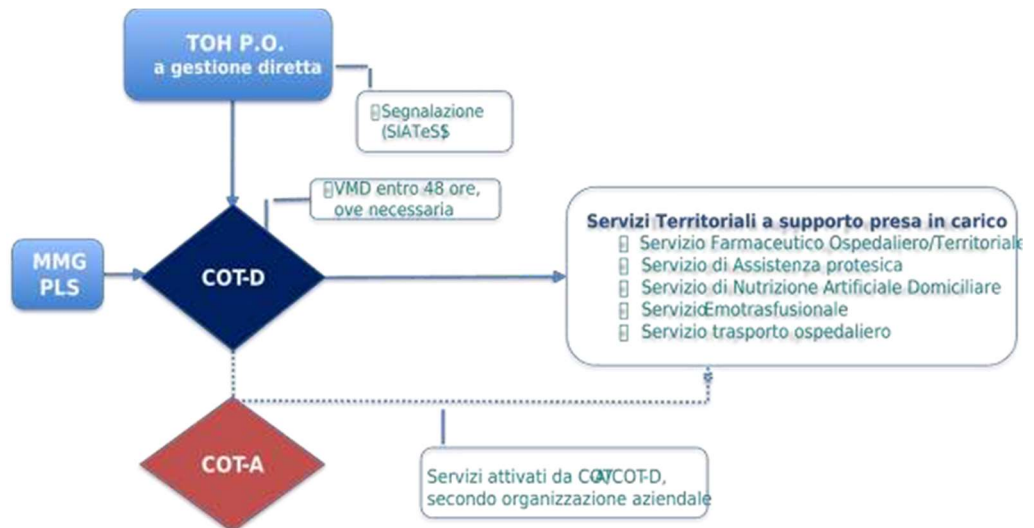


Figura 7.b – Flusso attivazione percorso ADI – Paziente degente in Struttura di ricovero extra aziendale

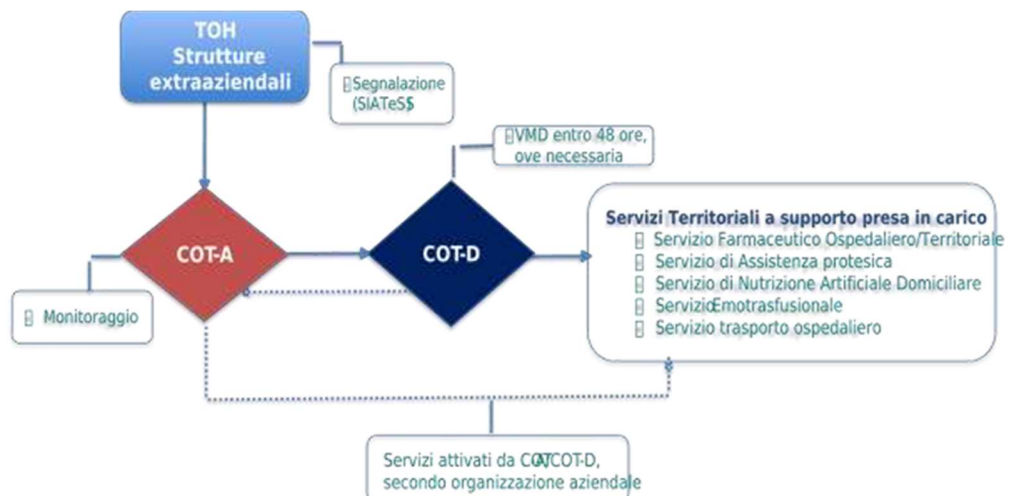
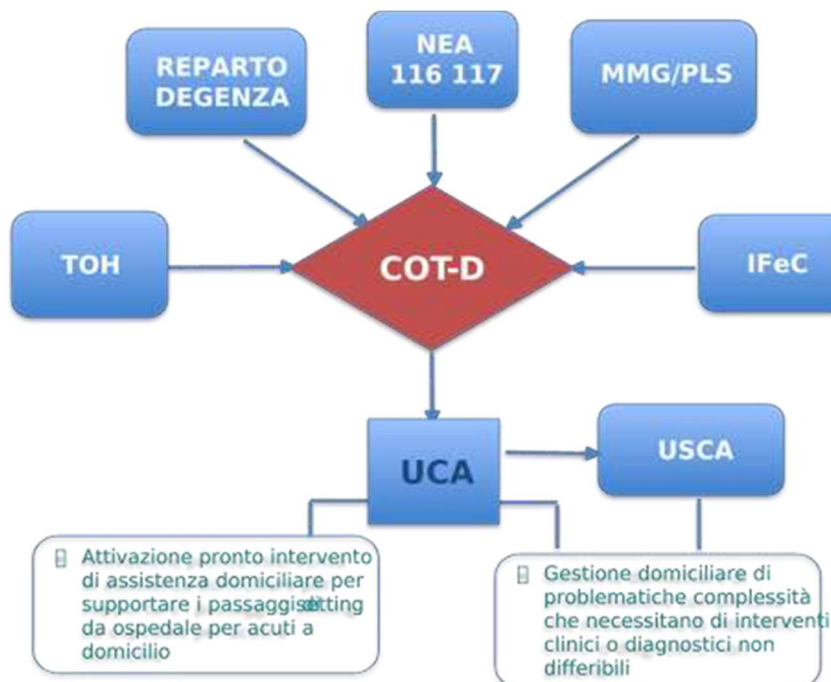


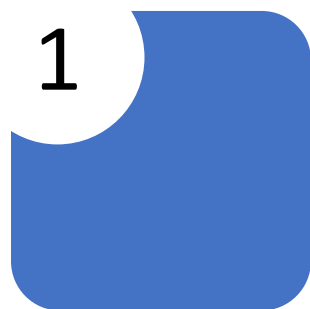
Figura 8 – Flusso  
attivazione Unità  
di Continuità  
Assistenziale  
(UCA)

### 3.6 Gli obiettivi specifici del Progetto

L'Ecosistema Digitale delle Cure Territoriali dovrà abilitare, a tendere, l'ampia gamma di modelli operativi definiti dalla normativa più recente, sia a livello nazionale, sia a livello regionale, nel contesto delle scelte e delle esperienze maturate dalla Regione Lazio. La presente iniziativa d'acquisto è inserita nel più ampio progetto di realizzazione dell'Ecosistema Digitale delle Cure Territoriali della Regione Lazio ed è disegnata per perseguire, in questa fase corrente, due obiettivi specifici, elencati qui di seguito e rappresentati in Figura 2:

**Obiettivo Specifico 1** Realizzazione di una Soluzione Digitale per le transizioni di setting tra Ospedale e Territorio che estenda e consolidi sull'intero territorio della Regione Lazio l'architettura operativa delle COT definita dalla Determinazione-GSA n. G02706 del 28/02/2023 e già implementata come prototipo di una gestione strutturata dei processi di accoglienza, di valutazione multidimensionale e di presa in carico nell'ambito del progetto SIATESS sopra descritto.

**Obiettivo Specifico 2** Progettazione e realizzazione di un Sistema Digitale di Governo delle liste d'attesa per l'accesso ai servizi e alle strutture territoriali.



Estensione e consolidamento del Modello Regionale COT per la gestione delle transizioni di setting – segnalazione, accoglienza, valutazione e presa in carico



Progettazione e realizzazione del sistema di governo delle liste d'attesa per l'accesso ai servizi territoriali

Figura 2 – Obiettivi specifici del Progetto

### 3.7 Sviluppo su scala regionale dell'architettura operativa target

Lo sviluppo su scala regionale dell'architettura operativa target deve comprendere il complesso delle attività per l'avvio in esercizio sull'intero territorio regionale della Soluzione implementativa che sarà adottata, secondo lo schema geografico in Figura 3 – comprensivo delle numerosità degli Enti Sanitari da coinvolgere – e secondo la scomposizione in moduli organizzativi-funzionali rappresentata in Figura 4. Tra le attività oggetto della fornitura sono comprese le attività di manutenzione della Soluzione implementata, eventualmente comprensivo del SIATESS precedentemente descritto, e il servizio di assistenza agli utenti della Soluzione (Customer Service).

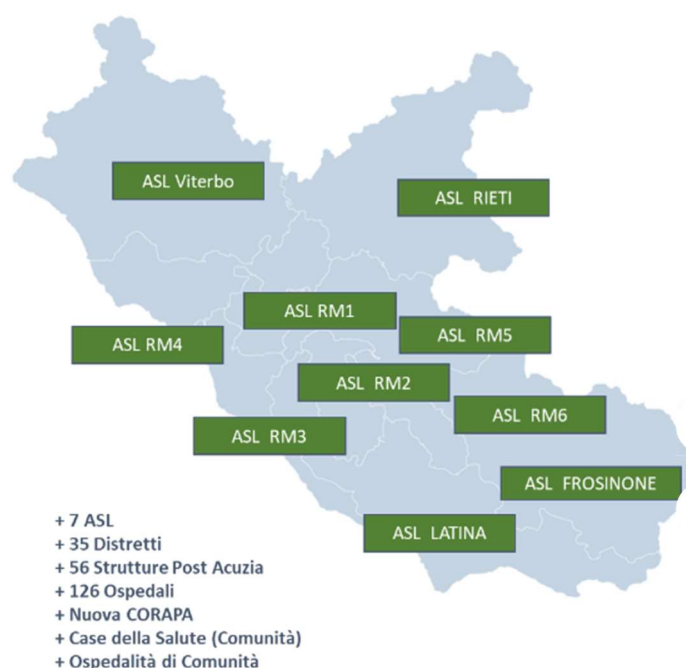
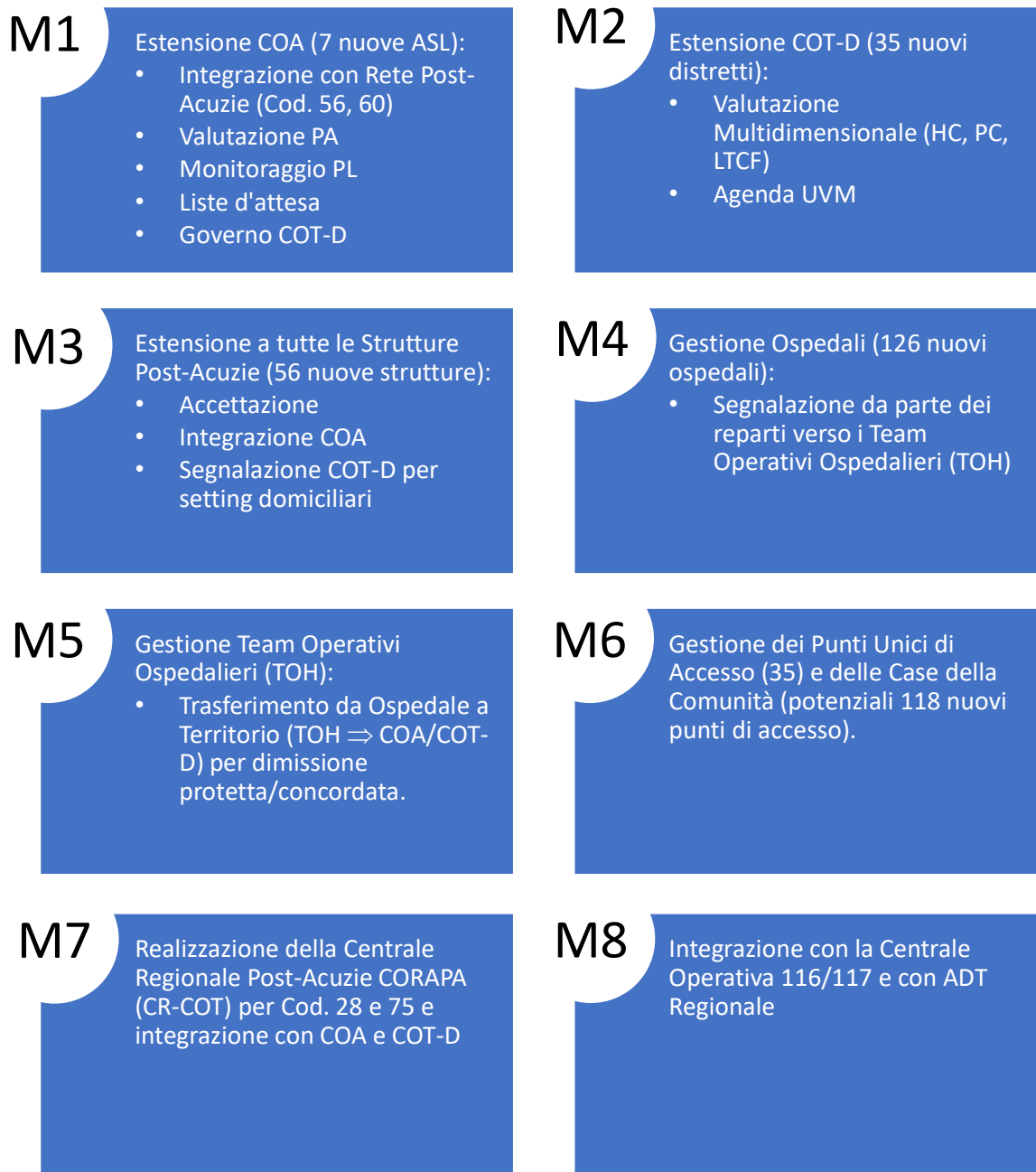


Figura 3 – Gli Enti Sanitari coinvolti nell'Obiettivo Specifico 1

Di seguito le diverse dimensioni organizzative e funzionali in cui l'obiettivo 1 può essere scomposto in termini di risultati attesi al fine di garantire una ordinata e omogenea diffusione della piattaforma che garantisca una sequenzialità dello sviluppo del processo organizzativo.



**Figura 4 – Scomposizione in moduli dell’Obiettivo Specifico 1 (Estensione e consolidamento)**

Per il dettaglio delle fasi operative di delivery si rimanda al capitolo 9 del presente capitolato.

### 3.8 Struttura delle sezioni successive ed approcci generali

Il sistema informativo tecnologico a supporto della generica COT deve mettere a disposizione degli operatori della stessa i seguenti strumenti, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. mappatura aggiornata di tutti i servizi della rete territoriale ed ospedaliera, con tutte le informazioni necessarie (es. tipologia e classificazione delle strutture, disponibilità effettiva

- posti letto/risorse, capacità e modalità di erogazione prestazioni, referenti dei servizi sanitari attivabili, ecc.);
2. funzionalità di accesso agli archivi di presa in carico, conservati a livello Regionale ed aziendale, che forniscono l'informazione di quali servizi sanitari sono attivi per coloro per i quali è richiesta, è in corso o è stata completata una transizione con annesse informazioni anagrafiche, contatti del paziente e/o famiglia/*caregiver*, e stato del soggetto all'interno del *setting* assistenziale che lo ha in carico;
  3. cruscotto di gestione e monitoraggio delle transizioni di *setting* assistenziale con informativa sullo stato e sulle caratteristiche delle stesse (ad esempio trasportabilità paziente, necessità di accompagnamento ecc.), con possibilità di effettuare una programmazione delle transizioni e di ricevere *alert* a fronte di eventuali scostamenti dalle tempistiche o fasi attese;
  4. sistema di ricezione e invio notifiche integrato con il cruscotto delle transizioni.

Si ribadisce come la disponibilità di un insieme di dati pertinente e non eccedente sia elemento abilitante per:

- il raggiungimento dell'interoperabilità tra aziende (es. eventuale presa in carico distribuita tra più aziende, trasmissione di richieste verso servizi *cross-azienda*);
- il monitoraggio in tempo reale su scala regionale (tramite strumenti di *Business Intelligence* (BI)).

La soluzione deve prevedere, compatibilità con lo stato di digitalizzazione presente sul territorio, un Sistema Informatico (SI) comune, segmentato a livello aziendale (per quanto attiene le informazioni relative alle prese in carico dei pazienti) e dotato di rigorose *policy* di accesso a garanzia del rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza, a tutte le COT di una specifica Regione al fine di agevolare l'integrazione e favorire l'attività delle COT.

Il Capitolo 6 descrive una proposta per l'architettura del sistema informatico per la COT, che prevede l'utilizzo di macro-moduli, come l'*Enterprise Service Bus* per la trasmissione di messaggi e dati, un *Persistence Layer* per la gestione del *repository* delle transazioni e i *registry* con anagrafiche pazienti e strutture assistenziali, un *Event Broker* per la pubblicazione e il cambiamento di stato delle transizioni, un *Business Layer* composto da vari moduli e un cruscotto di monitoraggio. Questi moduli devono essere realizzati utilizzando microservizi per supportare lo sviluppo agile e l'alta disponibilità, e il sistema deve essere ospitato in *server farm* certificati dall' Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), adatti alla classificazione dei dati trattati.

Per la realizzazione della soluzione, oggetto di fornitura, nello specifico devono essere svolte le seguenti attività:

- realizzazione, implementazione e collaudo della soluzione;
- diffusione della soluzione (tra cui la formazione agli operatori sanitari);
- manutenzione evolutiva (MEV) della soluzione;

- manutenzione ordinaria della soluzione.

Il Fabbisogno di riferimento, oggetto di gara, espresso dagli ES per la fruizione delle componenti sopra indicate è riportato al Capitolo 11. Il dettaglio sul perimetro definito da ogni ES è riportato nel Capitolo 12.

Sono parte integrante della Fornitura tutte le attività di *project management, delivery*, assistenza, ecc. necessarie alla realizzazione ed erogazione delle componenti principali della soluzione presso le COT, come descritto nel Capitolo 7.

Le caratteristiche degli elementi di Fornitura sono dettagliatamente descritte nei Capitoli successivi.

Il modello definito prevede quindi l'introduzione di un'unica piattaforma tecnologica estesa che garantisca, potenzialmente, il supporto funzionale ai percorsi di presa in carico in logica integrata per permettere la fruizione dei servizi che hanno elevato impatto sull'efficacia e la tempestività delle attività dell'intero processo a cui si riferiscono.

Come già menzionato, la soluzione deve garantire la possibilità di implementare il sistema informativo che si estenda complessivamente su tutto il territorio regionale. L'introduzione della soluzione può avvenire mediante due possibili approcci in un Ente Sanitario: approccio orizzontale e approccio verticale.

Il primo prevede l'introduzione graduale dei moduli funzionali trasversalmente sulla totalità delle COT, mentre il secondo prevede l'introduzione completa di tutti i moduli funzionali della soluzione all'interno di una singola COT, per poi procedere verticalmente sulle altre.

Nell'approccio orizzontale, ciascun modulo funzionale viene rilasciato trasversalmente all'intera organizzazione e, dopo averne testato e rifinito il funzionamento, si procede all'introduzione del successivo. È auspicabile in tal caso creare una base di funzionalità di partenza che rendano lo strumento il più semplice e flessibile possibile. In particolare, il primo rilascio deve presentare tutte le caratteristiche di base pur restando aperto all'introduzione di funzionalità evolutive.

Nell'approccio verticale, all'interno di una o più unità operative si implementa un pilota completo della soluzione che, in seguito all'analisi dei feedback, viene raffinato e successivamente esteso all'intera organizzazione. Il pilota non deve restare un esperimento isolato, ma deve essere collocato in una strategia complessiva e coinvolgere l'intera organizzazione.

Si specifica che non è identificabile un approccio migliore a priori, la scelta dell'approccio è guidata dai seguenti *driver*:

- **caratteristiche generali** dell'organizzazione;
- **criticità** e **bisogni** percepiti come prioritari (in funzione delle tempistiche necessarie per l'implementazione della soluzione oggetto di fornitura);
- **obiettivi** e **ampiezza dell'intervento** che si prevede di attuare e risorse disponibili;
- **struttura dell'architettura esistente** e degli applicativi già presenti in azienda.



Nel seguito si evidenziano alcuni punti di attenzione che è necessario considerare nell'introduzione e diffusione di una soluzione:

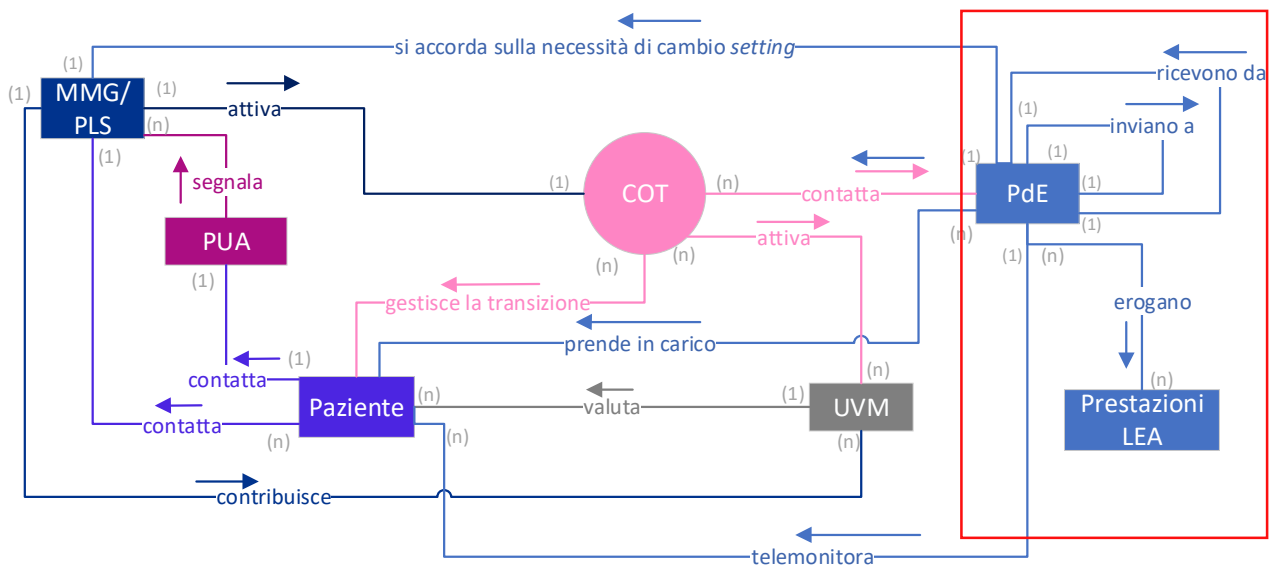
- **analisi dei processi assistenziali dell'organizzazione**, con particolare *focus* alla comprensione delle dinamiche tra i vari *setting* assistenziali coinvolti ed ai relativi ambiti di competenza;
- **analisi della documentazione clinica attuale**, dei *dataset* clinici, dei fabbisogni informativi insoddisfatti. Verifica dell'esistenza di un modello aziendale che, fatte salve singole personalizzazioni, faccia riferimento a modelli concettuali consolidati;
- **individuazione e comprensione delle dinamiche** con cui le informazioni cliniche vengono prodotte, elaborate, scambiate e quindi acquisite nel sistema. Questo è fondamentale nell'ottica di predisporre l'integrazione efficace ed efficiente del nuovo strumento aziendale nel complesso del Sistema Informativo.

## 4 Requisiti funzionali

Nel seguente paragrafo vengono descritti i requisiti funzionali relativi alla **piattaforma delle COT** oggetto di fornitura.

Per gestire le transizioni dei pazienti da un *setting* all'altro, la COT si prenderà in carico la richiesta espressa dal *setting* responsabile del caso, anche definito *setting* inviante (es. MMG, Ospedale, servizio ADI, ecc.), contattando e attivando il servizio necessario alla definizione del *setting* di destinazione, anche definito *setting* ricevente (es. RSA, Hospice, ecc.). Il sistema informativo deve essere progettato in modo tale da supportare le esigenze organizzative che permetteranno agli operatori della COT di svolgere il ruolo di coordinamento della presa in carica e raccordo tra i servizi. Tali esigenze organizzative sono state identificate tramite dei casi d'uso specifici con il fine ultimo di facilitare la comunicazione e collaborazione tra ospedale e territorio.

Per l'identificazione dei requisiti funzionali, è necessario partire dall'architettura della rete dei servizi sanitari, che fornisce visione dei *setting* assistenziali coinvolti, che potranno agire da "ente inviante" o "ente ricevente" nella presa in carico del paziente. Lo schema seguente mostra graficamente le interazioni intrinseche alla COT:



Tale mappatura rappresenta i possibili percorsi di presa in carico dei pazienti che deve gestire la COT. Da questo emerge che gli attori che dovranno interagire direttamente con gli operatori della COT, e che quindi potranno assumere ruoli di *setting* invianti o riceventi, sono i seguenti:

- MMG/PLS, che identifica il bisogno autonomamente o in accordo con il PUA, luogo di primo contatto a disposizione del cittadino finalizzato a garantire l'accesso unitario al sistema territoriale degli interventi e servizi sanitari, sociali e socio-sanitari;
- UVM: unità composta da medico di famiglia/pediatra, medici specialisti e assistente sociale della zona di residenza, che ha il fine di fornire un'ulteriore opinione, per i casi più complessi, sugli interventi che meglio rispondono alle esigenze dei pazienti;
- Punti di Erogazione (PdE): tutti i *setting* assistenziali che erogano prestazioni LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) (sia territoriali che ospedalieri). In questa categoria di servizi, rientra anche il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) che offre cure socio-sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative e assistenziali presso il domicilio della persona.

Il processo di transizione di un paziente da un *setting* assistenziale inviante ad un *setting* assistenziale ricevente è il seguente:

1. Il *setting* inviante, tramite la compilazione di schede di valutazione, identifica il bisogno del paziente;
2. Il *setting* inviante comunica la necessità di trasferimento (o di attivazione dell'UVM per un ulteriore consulto) alla COT, con integrate le informazioni anagrafiche e clinico-assistenziali del paziente;
3. La COT riceve la richiesta di cambio *setting* o attivazione dell'UVM;
4. La COT verifica la presenza di servizi già attivi per il paziente, e procede all'eventuale interruzione di essi;
5. La COT consulta le disponibilità sul territorio per l'attivazione dell'UVM o per identificare il *setting* ricevente più idoneo al paziente;
6. La COT, una volta identificato il *setting* ricevente o i componenti dell'UVM, procede con l'attivazione o la richiesta di inserimento;

7. Il *setting* ricevente/UVM riceve la richiesta di inserimento o di attivazione del servizio inviata dalla COT;
8. Il *setting* ricevente/UVM conferma la disponibilità per l'inserimento o l'attivazione del servizio;
9. La COT organizza la logistica del trasferimento per il paziente;
10. Il paziente viene trasferito;
11. Il *setting* ricevente comunica alla COT la conferma di presa in carico del paziente;
12. La COT comunica l'avvenuto trasferimento a tutti gli attori coinvolti nel processo di presa in carico del paziente.

Il processo di attivazione del tele-monitoraggio per un paziente da parte del MMG è il seguente:

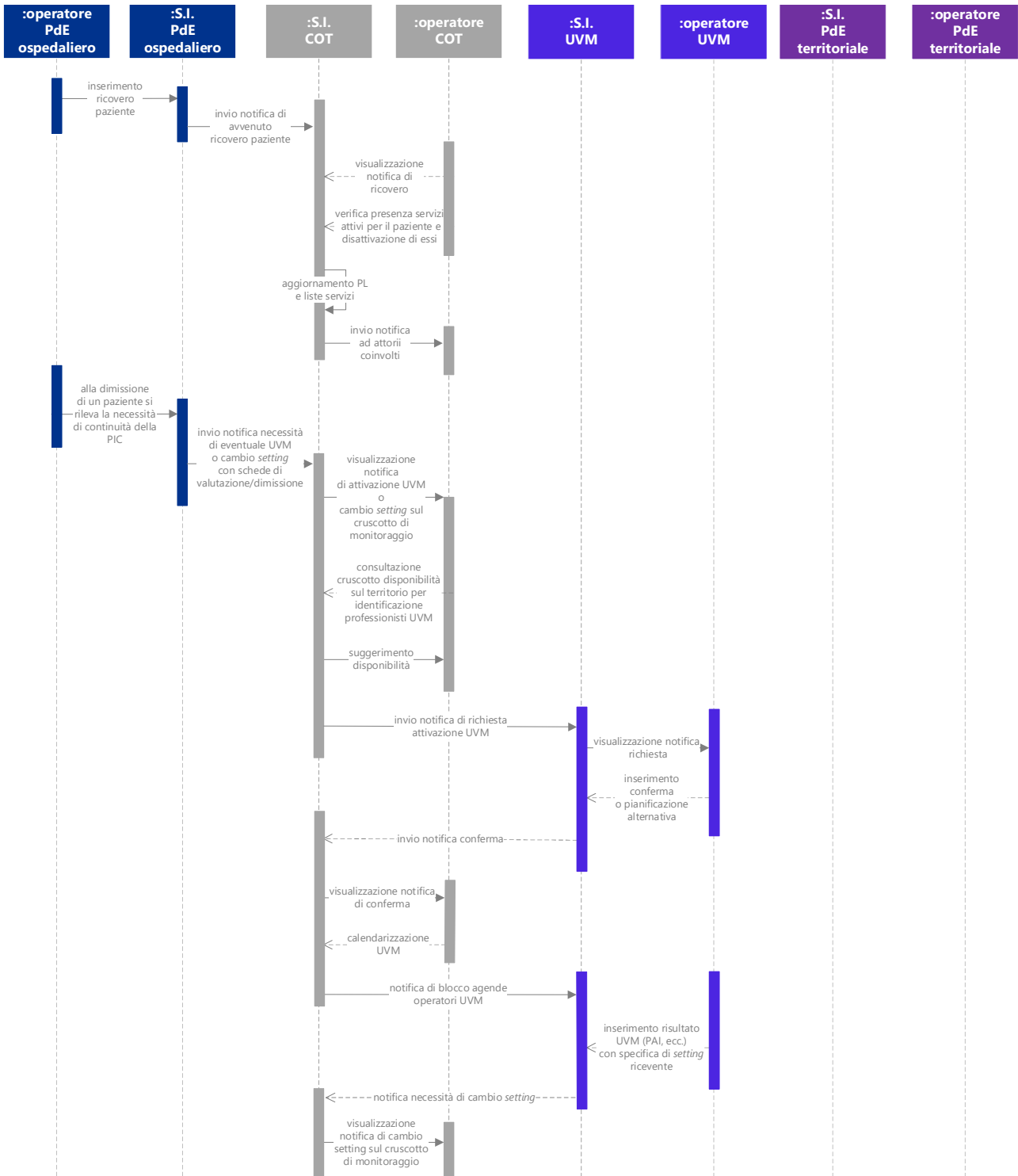
1. Il MMG, autonomamente o in accordo con il PUA, identifica la necessità di attivazione di tele-monitoraggio per il paziente;
2. Il MMG comunica alla COT la necessità di attivazione del tele-monitoraggio (o di attivazione dell'UVM per ulteriore consulto), con integrate le informazioni anagrafiche e clinico assistenziali del paziente;
3. La COT riceve la richiesta di attivazione del tele-monitoraggio da parte del MMG;
4. La COT verifica la presenza di servizi già attivi per il paziente, e procede all'eventuale interruzione di essi;
5. La COT consulta le disponibilità sul territorio per l'identificazione dei professionisti ADI per l'attivazione del tele-monitoraggio;
6. La COT richiede agli operatori ADI la disponibilità per l'erogazione del tele-monitoraggio;
7. Gli operatori ADI confermano la disponibilità e procedono alla consegna dei dispositivi al paziente;
8. La COT riceve la conferma di consegna dei dispositivi e procede con l'attivazione tele-monitoraggio;
9. La COT riceve i dati *Patient Generated Healthcare Data* (PGHD) tramite l'inserimento manuale da parte degli operatori ADI che hanno in carico il tele-monitoraggio del paziente o tramite la ricezione automatica dai dispositivi sulla piattaforma di telemedicina (che deve essere integrata con la presente soluzione);
10. La COT visualizza i dati di salute anonimi di tele-monitoraggio per raccogliere, decodificare e classificare il bisogno.

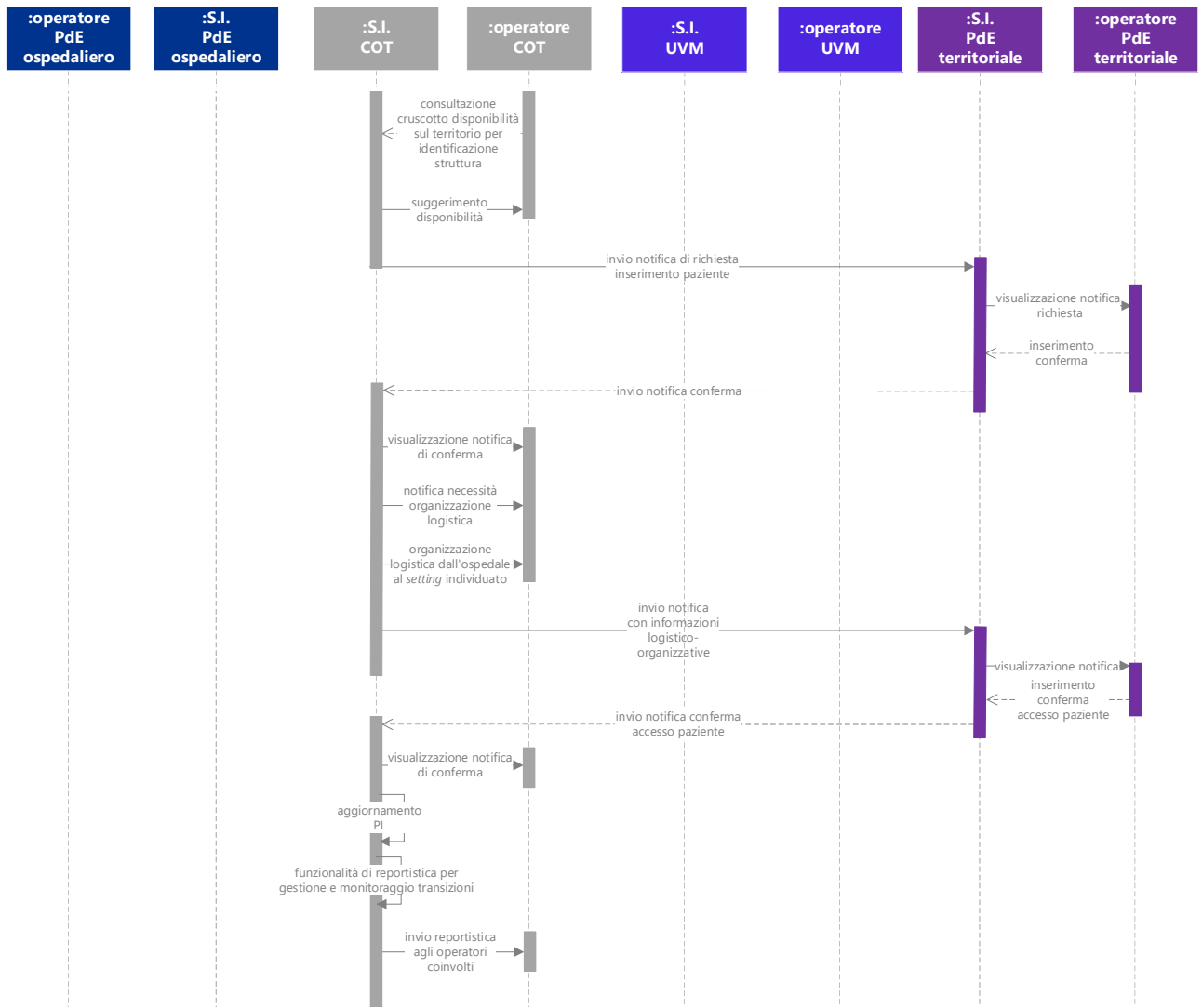
Nello specifico, le linee guida AgeNAS "Per la definizione del modello organizzativo della COT e della relativa infrastruttura tecnico-informatica" si focalizzano su 4 casi d'uso in particolare, da intendersi esemplificativi e non esaustivi, dei processi adottati nelle singole realtà locali:

- Transizione ospedale-territorio;
- Transizione territorio ospedale;
- Transizione territorio-territorio;
- Attivazione del tele-monitoraggio da parte del MMG.

## 4.1 Caso d'uso Ospedale-Territorio

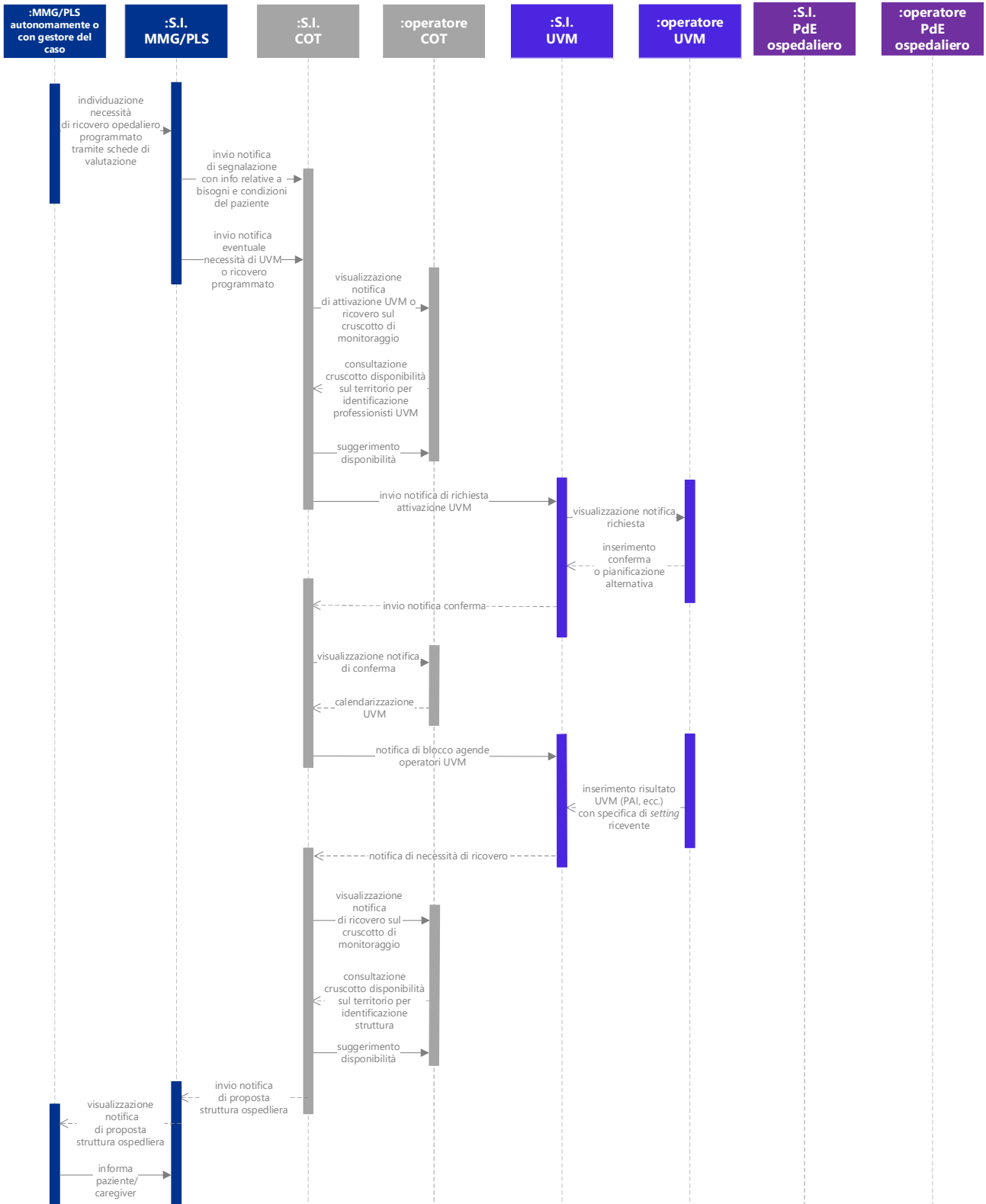
Tale caso d'uso rappresenta una situazione in cui l'ospedale, alla dimissione del paziente, individua una necessità di continuità delle cure. La struttura ospedaliera individua gli elementi necessari all'identificazione della struttura più idonea per il paziente, la comunica alla COT che procede con la gestione della transizione.

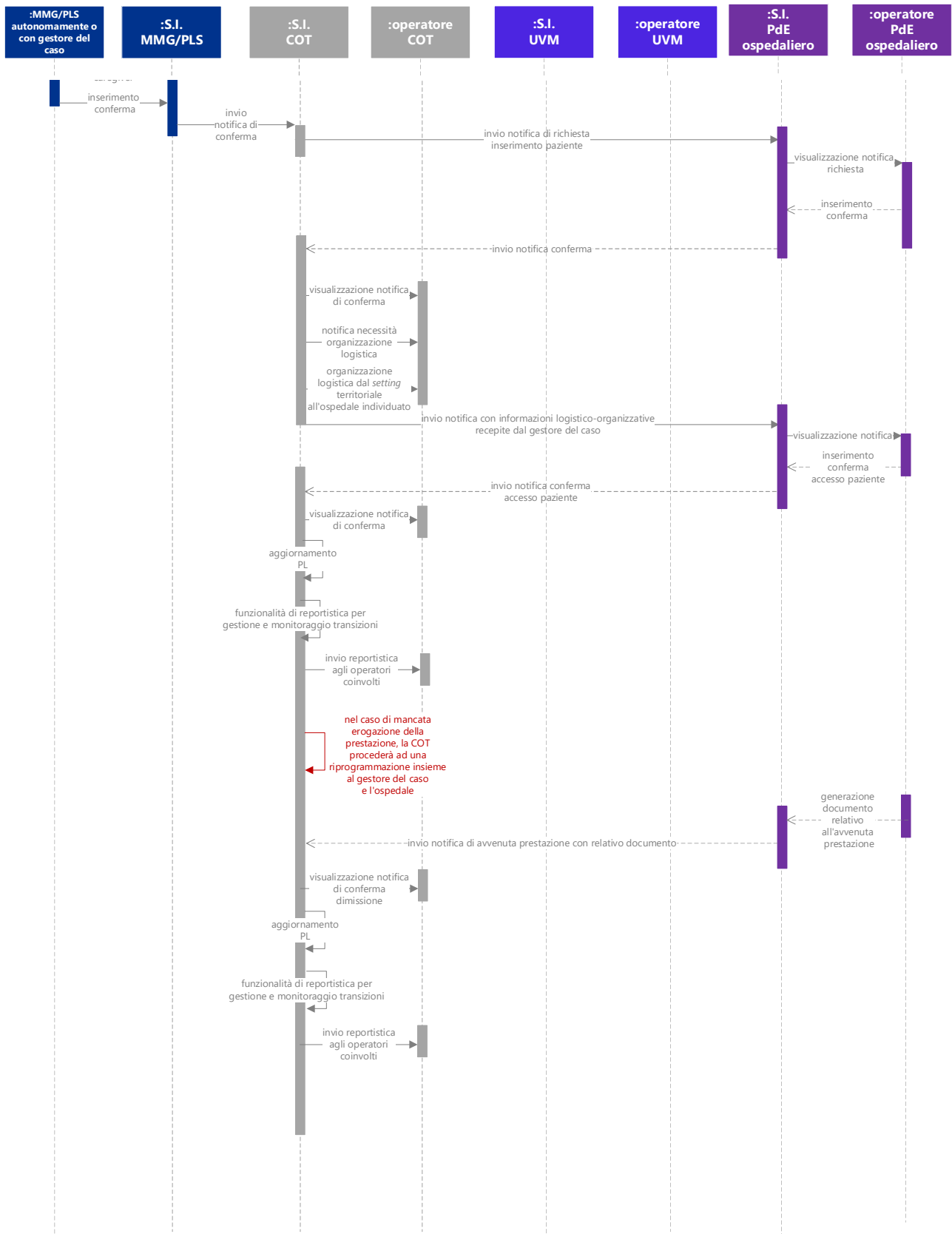




## 4.2 Caso d'uso Territorio-Ospedale

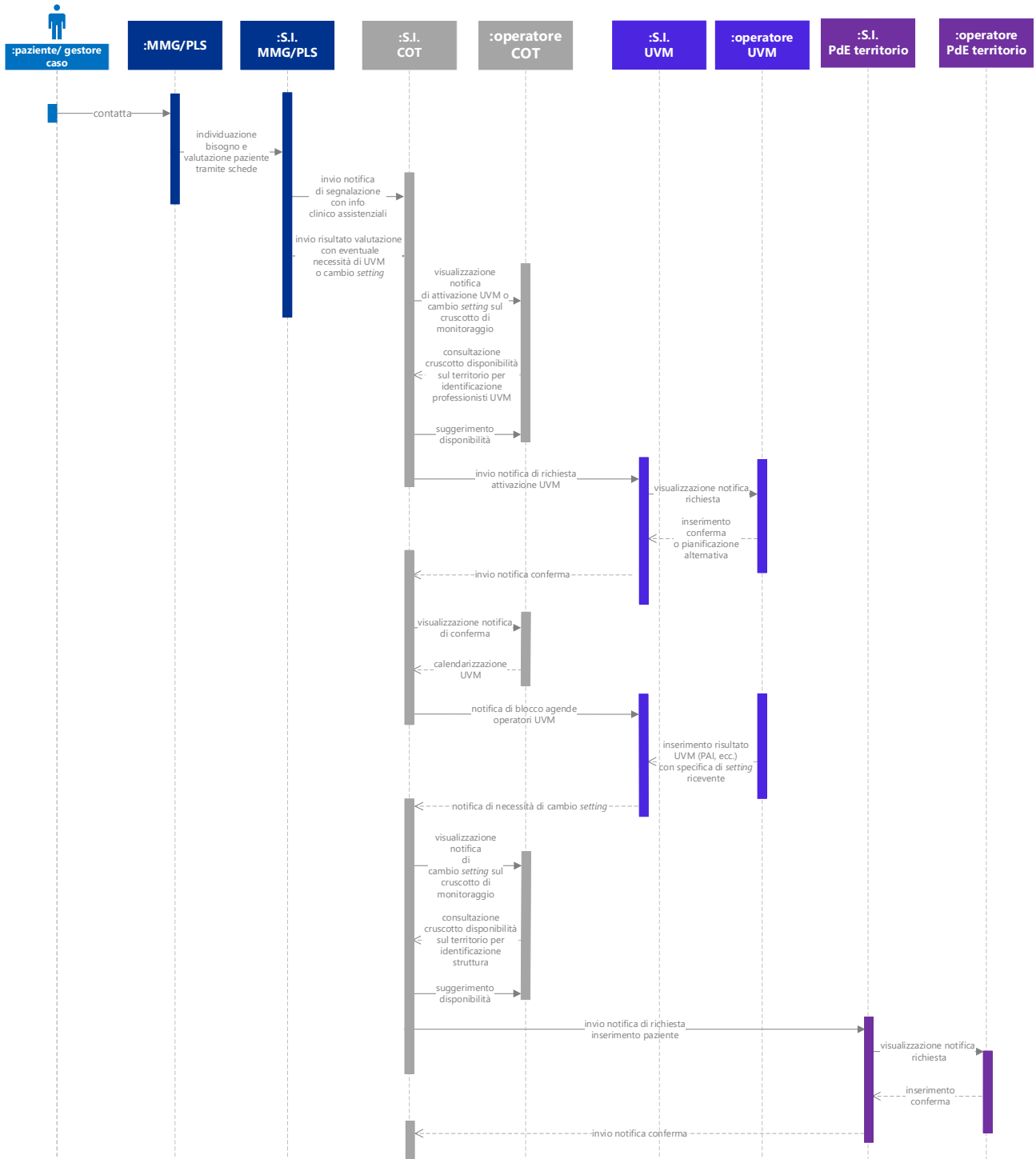
Tale caso d'uso si focalizza su una situazione in cui il *setting* territoriale che ha in carico il paziente rileva la necessità di un ricovero ospedaliero programmato, non a carattere di urgenza.



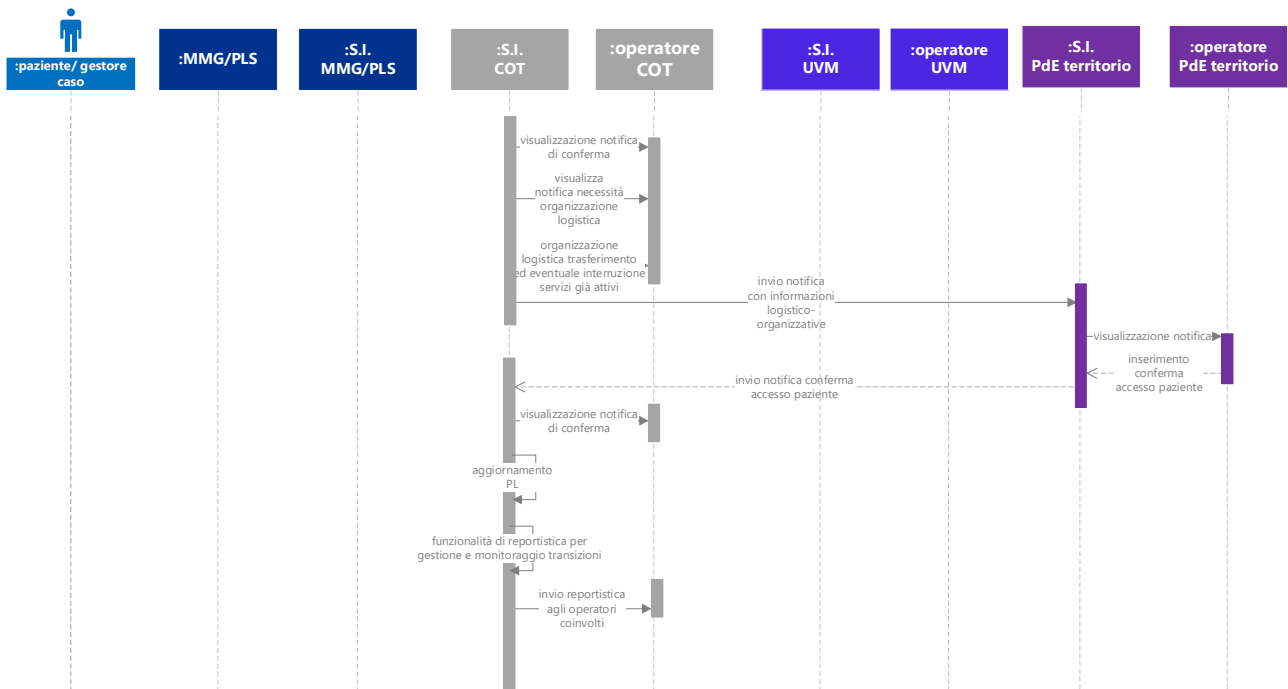


### 4.3 Caso d'uso Territorio-Territorio

Tale caso d'uso rappresenta una situazione in cui il *setting* sociale o socioassistenziale territoriale che ha in carico il paziente identifica la necessità di cambio *setting*. Questo *sequence diagram* si focalizza sullo scenario in cui nasce la necessità di un bisogno sociale/sanitario/sociosanitario per un paziente che risiede in una struttura territoriale.

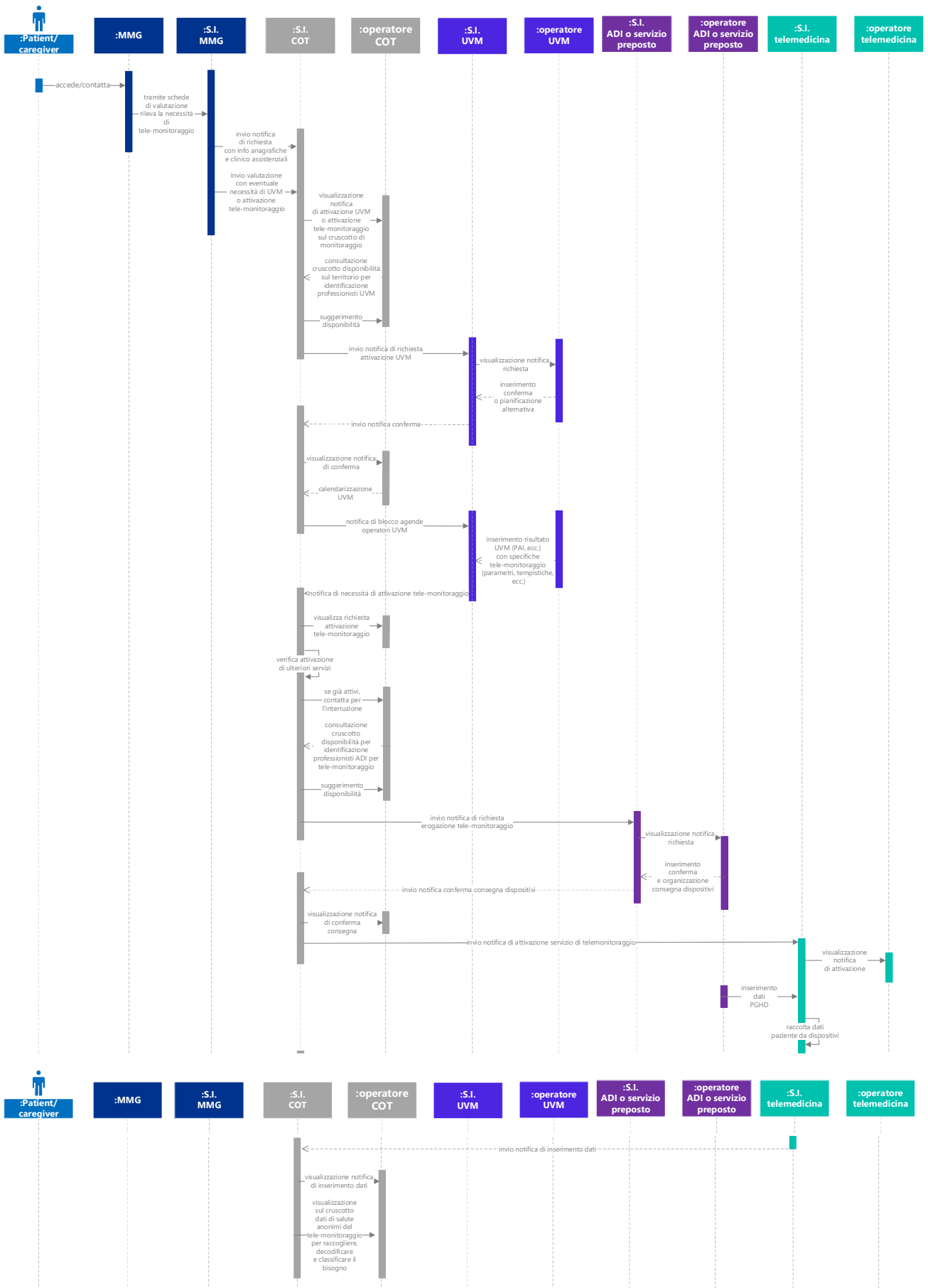






#### 4.4 Attivazione tele-monitoraggio dal MMG

Di seguito viene riportato il caso d'uso che rappresenta il ruolo che deve assumere la COT nel coordinamento dei servizi di tele-monitoraggio. Il tele-monitoraggio viene attivato nel caso in cui si presenta la necessità di monitorare un paziente da remoto, in maniera continuativa, o automatica tramite l'utilizzo di dispositivi e sensori certificati forniti dall'ES.



## 4.5 Identificazione requisiti funzionali

Per permettere agli operatori della COT di svolgere al meglio la propria funzione nei processi sopraindicati, il sistema tecnologico di cui saranno dotati, oggetto della fornitura, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- 4.5.1 Funzionalità di recupero e ricezione informazioni relative al paziente;
- 4.5.2 Funzionalità di *storage* delle informazioni relative al paziente;
- 4.5.3 Funzionalità di ricezione notifiche e visualizzazione di esse tramite un cruscotto di monitoraggio delle transizioni;
- 4.5.4 Funzionalità cruscotto di disponibilità delle strutture e professionisti sanitari sul territorio;
- 4.5.5 Funzionalità di suggerimento automatico di disponibilità delle strutture/professionisti sul territorio in base alla tipologia di struttura che si sta ricercando per un paziente;
- 4.5.6 Funzionalità di calendarizzazione delle visite/prestazioni/attività;
- 4.5.7 Funzionalità che permetta di verificare l'eventuale presenza di servizi già attivi per il paziente per il quale è richiesta una transizione;
- 4.5.8 Cruscotto con lo stato di avanzamento dei pazienti per cui è previsto un trasferimento;
- 4.5.9 Funzionalità di aggiornamento automatico dei posti letto dei *setting* assistenziali e disponibilità dei professionisti in base alle transizioni avvenute;
- 4.5.10 Funzionalità di creazione reportistica relativa alle transizioni dei pazienti per la gestione e monitoraggio di esse;
- 4.5.11 Funzionalità di invio dei *report* creati tramite la funzionalità 4.6.10 agli attori coinvolti nel processo di presa in carico del paziente;
- 4.5.12 Cruscotto di visualizzazione dei dati di salute anonimi raccolti attraverso l'integrazione con la piattaforma di telemedicina;
- 4.5.13 Funzionalità che permetta agli operatori delle diverse COT distribuite sulla stessa area geografica di comunicare tra loro.

### 4.5.1 Funzionalità di recupero e ricezione informazioni relative al paziente

Il primo *step* di attivazione del processo di *transitional care* consiste nell'identificazione di un bisogno da parte del *setting* inviante. Per gestire la transizione, gli operatori della COT necessitano di un quadro completo della situazione sociosanitaria del paziente. La funzionalità di recupero e ricezione delle informazioni relative al paziente è un requisito essenziale per una piattaforma di interconnessione tra molteplici *setting* assistenziali, in quanto deve consentire agli operatori della COT di raccogliere informazioni cruciali sui pazienti e di condividerli con gli operatori sanitari che collaborano nella gestione della transizione.

Tra i dati che devono essere a disposizione degli operatori della COT per il coordinamento della presa in carico vi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. Informazioni anagrafiche del paziente fornito dal sistema di Anagrafica Paziente Regionale o Nazionale (ANA), o relativi sistemi di Anagrafica Pazienti Regionali;
2. Informazione relativa a servizi già attivi per il paziente (tra cui l'MMG che ha in carico il paziente);
3. Informazioni relative ai contatti del paziente e/o famiglia dal *setting* inviante, se a possesso di tale informazione, o da sistemi informativi territoriali a cui può essere richiesta l'informazione;
4. Informazioni clinico assistenziali del paziente provenienti ad esempio e a titolo non esaustivo dalla cartella clinica elettronica, cartella clinica MMG/PLS, cartella clinica dell'ADI, Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), ecc.;
5. Schede di valutazione compilate dal *setting* inviante con la rilevazione del bisogno come, ad esempio, il piano assistenziale individualizzato (PAI);
6. Informazioni relative alla complessità del caso come le schede *Blaylock Risk Assessment Screening Score* (BRASS), la Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (SVAMA), indice di Barthel, la Scheda per la Valutazione Multidimensionale delle persone disabili (SVAMDI), l'indice di Karnofsky, la Palliative Performance Scale, la NECPAL (Necesidades Paliativas - Bisogni di Cure Palliative), gli strumenti della Suite InterRAI (Contact Assessment, Home Care, Palliative Care , Long Term Care Facilities), ecc.;
7. Informazioni relative alla tipologia di prestazione richiesta (es. lettera di dimissione, programmazione visite specialistiche, ecc.);
8. Informazioni relative ad esigenze specifiche come la trasportabilità del paziente, l'utilizzo di particolari presidi e la presenza di un accompagnatore recepite dai sistemi informativi territoriali del *setting* inviante.

Inoltre, la piattaforma deve essere programmata per generare automaticamente avvisi e promemoria per i professionisti sanitari, per assicurare che non vengano trascurati aspetti importanti della cura del paziente.

L'accesso alle informazioni relative al paziente deve essere protetto da meccanismi di autenticazione e autorizzazione, per garantire che solo i professionisti sanitari autorizzati possano accedere alle informazioni. Inoltre, la piattaforma deve essere programmata per registrare tutte le operazioni di accesso e modifica delle informazioni, per assicurare la tracciabilità dei dati e per identificare eventuali problemi di sicurezza.

#### 4.5.2. Funzionalità di storage delle informazioni relative al paziente

La piattaforma deve prevedere la possibilità di salvataggio di determinate informazioni dei pazienti per i quali è stata richiesta una transizione. La funzionalità di *storage* delle informazioni relative al paziente è un requisito fondamentale per il sistema informativo delle COT per la gestione delle transizioni dei pazienti. Questa funzione deve consentire di raccogliere, archiviare e condividere informazioni sui pazienti in modo sicuro ed efficiente tra diversi operatori sanitari e strutture assistenziali. Il sistema di *storage* delle informazioni del paziente deve essere in grado di raccogliere una vasta gamma di dati, tra cui, a titolo di esempio, anamnesi medica, esami diagnostici, risultati di laboratorio, prescrizioni mediche e note cliniche che possono essere visualizzate attraverso la

condivisione, dei dati stessi, da sistemi informatici esterni. Questi dati devono essere facilmente accessibili da tutti gli operatori della COT che hanno il permesso di accedere alla gestione della transizione del paziente, indipendentemente dalla loro posizione geografica o dalla struttura in cui si trovano. Il sistema deve essere in grado di gestire la sicurezza dei dati del paziente, garantendo che solo gli operatori autorizzati possano accedere alle informazioni. Inoltre, il sistema deve essere in grado di gestire i permessi di accesso in modo che gli operatori possano solo visualizzare le informazioni che sono pertinenti per il loro ruolo e le loro responsabilità assistenziali (ad esempio devono poter essere differenziate le informazioni visualizzate da infermieri rispetto a quelle visualizzate dal personale amministrativo o ulteriore personale di supporto).

#### 4.5.3. Funzionalità di ricezione e visualizzazione notifiche

La funzionalità di ricezione e visualizzazione notifiche è una caratteristica cruciale per una piattaforma di interconnessione tra molteplici *setting* assistenziali. Questa funzionalità deve consentire agli utenti della COT e dei vari *setting* assistenziali sul territorio di ricevere e visualizzare notifiche in tempo reale riguardanti necessità di cambi *setting*, richieste di disponibilità, richieste di attivazione di servizi assistenziali o dell'UVM, richieste di inserimento dei pazienti e di conferma di avvenuta presa in carico del paziente.

Questa funzionalità di ricezione e visualizzazione notifiche deve consentire agli operatori di essere sempre informati e aggiornati sugli eventi importanti nei *setting* assistenziali, migliorando la capacità di fornire cure adeguate e tempestive ai loro pazienti. Inoltre, questa funzionalità deve facilitare la comunicazione tra gli operatori sanitari e migliorare l'efficienza dei processi assistenziali.

Tale funzionalità di ricezione e visualizzazione delle notifiche sulla piattaforma COT deve essere integrata con un cruscotto di visualizzazione (cruscotto di monitoraggio delle transizioni) in modo che gli utenti possano facilmente accedere e gestire le notifiche in arrivo. Il cruscotto deve avere un'interfaccia intuitiva e facile da usare, disponibile su differenti sistemi operativi e *device* (come a titolo di esempio non vincolante e non esaustivo Interfaccia Web e App su dispositivi mobile e PC), che consenta agli utenti di navigare e filtrare le notifiche in base alle loro preferenze. In primo luogo, il cruscotto deve mostrare una lista delle notifiche in arrivo in ordine cronologico, con la possibilità di visualizzare i dettagli dell'evento cliccando su di esso. Gli utenti devono essere in grado di filtrare le notifiche per data, tipo di evento o paziente specifico. In secondo luogo, il cruscotto deve avere una sezione per le notifiche lette e una sezione per le notifiche archiviate, per consentire agli utenti di tenere traccia delle notifiche che hanno già visualizzato e di quelle che desiderano conservare per una consultazione futura.

#### 4.5.4. Funzionalità cruscotto di disponibilità sul territorio

La piattaforma tecnologica delle COT deve prevedere un cruscotto di disponibilità sul territorio composto da una mappatura aggiornata di tutti i servizi e le strutture della rete territoriale ed ospedaliera.

Il Cruscotto delle disponibilità è un requisito funzionale essenziale per una piattaforma di interconnessione tra molteplici *setting* assistenziali. Questo strumento deve permettere di visualizzare e monitorare in modo chiaro e intuitivo la disponibilità di servizi e strutture sanitarie in

una determinata area geografica. Il cruscotto deve consentire inoltre di visualizzare informazioni quali la disponibilità di strutture sanitarie, come ospedali, Residenze Sanitaria Assistenziale (RSA), Hospice ecc., i posti letto, le unità di terapia intensiva, le attrezzature mediche (*device* per il telemonitoraggio), i medici e gli infermieri disponibili e le loro agende, i servizi di assistenza domiciliare e di assistenza a lungo termine, e i servizi di trasporto sanitario. Il cruscotto deve consentire anche di monitorare l'utilizzo delle risorse e dei servizi sanitari, come ad esempio il tasso di occupazione dei posti letto, il numero di visite ambulatoriali e di ricoveri, il numero di medici e infermieri disponibili e le loro agende, ecc.

Tramite questa funzionalità deve inoltre essere possibile identificare le zone in cui sono presenti carenze o sovraccarichi di risorse e servizi sanitari. In questo modo, le COT potranno indirizzare le politiche sanitarie e i programmi di assistenza per migliorare l'accesso ai servizi sanitari nei territori più vulnerabili o meno serviti. Questo cruscotto deve servire agli operatori della COT per visualizzare, selezionare e monitorare in modo chiaro e in tempo reale quindi i possibili *setting* assistenziali.

Il cruscotto delle disponibilità sul territorio deve inoltre fornire all'operatore della COT la possibilità di riservare le risorse identificate come più idonee per un cambio *setting*. Questa funzionalità deve consentire di organizzare e pianificare il trasferimento del paziente da un *setting* assistenziale all'altro, assicurando che siano disponibili tutte le risorse necessarie per garantire un trasferimento sicuro e confortevole per il paziente. L'interfaccia deve mostrare in tempo reale la disponibilità delle risorse e consentire agli operatori della COT di riservare le risorse desiderate, ad esempio attraverso la selezione di una data e di un orario specifici. Una volta che le risorse sono state riservate, la piattaforma deve generare automaticamente promemoria e avvisi per i professionisti sanitari coinvolti nel trasferimento del paziente, per assicurare che tutti i preparativi siano completati in tempo.

#### 4.5.5. Funzionalità suggerimento automatico di disponibilità delle strutture/professionisti

La funzionalità di suggerimento automatico di disponibilità delle strutture e dei professionisti sul territorio deve permettere di individuare rapidamente le strutture e i professionisti disponibili, e più idonei per un determinato paziente, in base alle sue esigenze e condizioni di salute. Il sistema di suggerimento automatico di disponibilità delle strutture e dei professionisti deve essere in grado di raccogliere e utilizzare tali informazioni in *near real time*. Queste informazioni devono essere raccolte da tutte le strutture e i professionisti presenti nella zona geografica a cui si riferisce la singola COT e devono essere utilizzate per generare un elenco delle loro disponibilità per il caso in questione. Il sistema deve essere in grado di suggerire le strutture e i professionisti più idonei per il paziente in base alla sua tipologia di malattia, alle sue condizioni di salute e alle sue esigenze assistenziali, fornite precedentemente dalle schede di valutazione e ulteriori dati clinici raccolti. Inoltre, il sistema deve essere in grado di considerare anche la disponibilità geografica delle strutture e dei professionisti, per garantire che il paziente possa accedere alle cure necessarie nel minor tempo possibile. Il sistema di suggerimento automatico di disponibilità delle strutture e dei

professionisti deve anche essere in grado di gestire la prenotazione delle visite e delle prestazioni sanitarie, per garantire che il paziente possa accedere alle cure necessarie senza dover affrontare lunghe attese.

#### 4.5.6. Funzionalità di calendarizzazione delle visite, prestazioni e attività

Deve essere previsto un sistema di calendarizzazione delle visite, prestazioni e attività che sia in grado di gestire la prenotazione delle visite e delle prestazioni sanitarie, permettendo agli operatori della COT di prenotare per i pazienti le loro visite facilitando la gestione delle prenotazioni stesse agli operatori sanitari. Il sistema deve anche essere in grado di gestire la prenotazione di attività terapeutiche, come la fisioterapia o la terapia occupazionale, e di gestire la prenotazione di attività di *follow-up*, come le visite di controllo. Il sistema di calendarizzazione delle visite, prestazioni e attività deve anche essere in grado di gestire la disponibilità degli operatori sanitari e delle strutture, in modo da garantire che i pazienti possano accedere alle cure necessarie nel minor tempo possibile. Inoltre, deve anche essere facilmente accessibile da tutti gli operatori della COT che hanno il permesso di accedere alla gestione della transizione del paziente, indipendentemente dalla loro posizione geografica o dalla struttura in cui si trovano. Inoltre, il sistema deve essere in grado di generare promemoria automatici per gli operatori, per garantire che le visite e le prestazioni sanitarie siano effettuate in modo tempestivo se necessario.

Nel caso della Regione Lazio tale attività verrà espletata dagli operatori delle COT attraverso la piattaforma regionale ReCUP per mezzo di specifiche integrazioni che verranno realizzate in conformità a quanto previsto nel paragrafo dedicato all'interoperabilità rispetto ai microservizi messi a disposizione dalla piattaforma RECUP Regionale.

#### 4.5.7. Funzionalità di verifica presenza di servizi già attivi per il paziente

Questa funzionalità deve consentire di verificare la presenza di servizi sanitari già attivi per un determinato paziente, fornendo una visione globale e completa delle cure e dei trattamenti che il paziente sta ricevendo.

La verifica dei servizi già attivi per il paziente deve essere effettuata in diversi modi, ad esempio attraverso la consultazione di un sistema informativo sanitario condiviso o attraverso la raccolta di informazioni da diverse fonti come cartelle cliniche elettroniche, registri di ricovero, sistemi di gestione dei farmaci, ecc.

Questa funzionalità deve consentire di evitare la duplicazione dei trattamenti e delle cure, riducendo i costi e migliorando l'efficacia delle cure. Inoltre, deve consentire di identificare eventuali lacune nell'assistenza e di indirizzare le cure verso i servizi più appropriati per il paziente.

Inoltre, la funzionalità di verifica dei servizi già attivi per il paziente deve essere integrata con altre funzionalità come la gestione delle liste d'attesa, la pianificazione degli appuntamenti e la gestione dei flussi di lavoro per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e migliorare l'efficienza del sistema sanitario.

Tale funzionalità deve permettere all'operatore COT di interrompere l'erogazione dei servizi già attivi nel caso in cui sia previsto un cambio *setting* per il paziente in questione.

#### 4.5.8. Cruscotto con lo stato di avanzamento dei pazienti per cui è previsto un trasferimento

Questa funzione deve consentire agli operatori della COT di monitorare lo stato di avanzamento dei pazienti che devono essere trasferiti tra diverse strutture assistenziali, garantendo una maggiore sicurezza e qualità dell'assistenza. Il cruscotto deve essere in grado di mostrare informazioni dettagliate sullo stato di avanzamento dei pazienti per cui è previsto un trasferimento, tra cui la data e l'ora del trasferimento, la struttura di origine e quella di destinazione, il nome degli operatori sanitari responsabili del trasferimento, ed eventuali scostamenti da quanto pianificato. Quest'ultimo elemento assume una particolare importanza in quanto deve permettere agli operatori della COT di avere visione della rispondenza in termini di fasi e tempistiche previste del processo atteso permettendo una ripianificazione nel caso di scostamenti.

Inoltre, il cruscotto deve essere in grado di mostrare informazioni sulle condizioni di salute del paziente, tra cui la diagnosi, le terapie in corso e le eventuali note cliniche. Il cruscotto deve essere accessibile da tutti gli operatori COT che hanno il permesso di accedere alla gestione della transizione del paziente, indipendentemente dalla loro posizione geografica o dalla struttura in cui si trovano.

#### 4.5.9. Funzionalità di aggiornamento automatico dei posti letto dei setting assistenziali e disponibilità dei professionisti in base alle transizioni avvenute

Questa funzionalità deve permettere di tenere traccia delle variazioni nella disponibilità dei posti letto e dei professionisti sanitari in base alle transizioni dei pazienti all'interno del sistema sanitario.

In particolare, l'aggiornamento automatico dei posti letto deve consentire di monitorare in tempo reale i posti letto disponibili nei vari *setting* assistenziali, ad esempio ospedali, case di cura, case di riposo, ecc., in modo da poter indirizzare i pazienti verso le strutture più appropriate per le loro esigenze. Questo consente una gestione più efficiente delle risorse sanitarie e una migliore qualità dell'assistenza al paziente.

Allo stesso modo, l'aggiornamento automatico della disponibilità dei professionisti consente di monitorare in tempo reale la disponibilità dei medici, degli infermieri e di altri professionisti sanitari, in modo da poter indirizzare i pazienti verso i professionisti più adatti alle loro esigenze e, in caso di necessità, da poter attivare l'UVM con gli operatori più idonei alla casistica del paziente. Ciò consente una maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e una migliore qualità dell'assistenza al paziente.

Inoltre, questa funzionalità deve avere la possibilità di essere integrata con altre funzionalità come la gestione delle liste d'attesa, la pianificazione degli appuntamenti e la gestione dei flussi di lavoro per ottimizzare l'utilizzo delle risorse del sistema sanitario.

#### 4.5.10. Funzionalità di creazione reportistica relativa ai trasferimenti dei pazienti per la gestione e monitoraggio delle transizioni

Questa funzionalità deve consentire di generare *report* dettagliati, estraibili dal sistema informativo per una possibile condivisione, sulle transizioni dei pazienti all'interno del sistema sanitario,



fornendo una visione completa e in tempo reale delle cure e dei trattamenti che i pazienti stanno ricevendo.

La creazione di questi *report* permette di monitorare e analizzare i dati relativi alle transizioni dei pazienti, come ad esempio il numero di transizioni tra i diversi *setting* assistenziali, i tempi di attesa per le transizioni, il tasso di successo delle transizioni, e le eventuali difficoltà incontrate durante il processo.

Inoltre, la piattaforma deve essere programmata per generare *report* sull'utilizzo delle risorse, per aiutare i responsabili della gestione del personale a prendere decisioni informate su come ottimizzare l'utilizzo di quest'ultimo.

#### 4.5.11. Funzionalità di invio dei report creati agli attori coinvolti nel processo di presa in carico del paziente

Questa funzionalità deve consentire di inviare i *report* generati dalla piattaforma ai vari attori coinvolti nel processo di presa in carico del paziente, come medici, infermieri, responsabili delle strutture sanitarie, rappresentanti delle assicurazioni sanitarie, e così via.

Il *report* deve contenere informazioni importanti sulla storia medica del paziente, sulle cure e i trattamenti ricevuti, sui progressi clinici, sui farmaci prescritti, sui *setting* in cui il paziente ha ricevuto le cure o è stato preso in carico.

L'invio di questi *report* agli attori coinvolti consente loro di avere una visione globale e aggiornata delle cure e dei trattamenti ricevuti dal paziente, consentendo loro di prendere decisioni informate per quanto riguarda la gestione del caso e l'indirizzo delle cure. I seguenti *report* dovranno essere condivisi/inviati agli attori coinvolti nel processo assistenziale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sotto forma di *email* automatiche, contenenti le informazioni rilevanti, o attraverso l'integrazione con i sistemi in loro possesso.

#### 4.5.12. Cruscotto di visualizzazione dei dati di salute anonimi raccolti dall'integrazione con la piattaforma di telemedicina

La soluzione, oggetto della fornitura, deve prevedere una funzione che consente di raccogliere, analizzare e visualizzare i dati di salute raccolti dalle piattaforme di telemedicina, fornendo una panoramica completa della salute della popolazione di riferimento della COT e supportando la ricerca e l'analisi dei dati clinici. Il cruscotto deve permettere di visualizzare i dati di salute anonimi raccolti dalle piattaforme di telemedicina in modo facilmente comprensibile e intuitivo. I dati devono essere organizzati in modo da poter essere facilmente confrontati e analizzati, e devono essere disponibili per gli operatori autorizzati. Il cruscotto deve essere in grado di raccogliere i dati di salute da diverse fonti, tra cui, a titolo di esempio, dalla piattaforma di telemedicina regionale, da dispositivi indossabili e ulteriori *devices* con funzionalità di trasmissione dati. I dati devono essere integrati in modo da poter essere utilizzati per generare *report* e statistiche sulla popolazione, supportando la ricerca scientifica.

Tale funzionalità per la Regione Lazio verrà realizzata per tramite dell'integrazione con la piattaforma di telemedicina regionale e laddove presenti per tramite delle integrazioni con i sistemi di telemonitoraggio e teleriabilitazione aziendali, secondo le specifiche di interoperabilità indicate nell'apposito capitolo.

#### 4.5.13. Funzionalità di visibilità delle informazioni in modo trasversale

Questa funzionalità deve permettere agli operatori delle diverse COT di comunicare tra loro in modo rapido e semplice, scambiando informazioni, dati e documenti in modalità near real time. Ciò deve consentire di superare le barriere geografiche e organizzative, garantendo una collaborazione efficace tra le diverse centrali. In particolare, la funzionalità di interconnessione tra operatori di diverse COT deve includere una serie di strumenti come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, chat, videocall e scambio di file. Questi strumenti consentono agli operatori di comunicare in modo sicuro e privato, condividere informazioni sui casi e discutere strategie per gestire situazioni complesse. Inoltre, la funzionalità di interconnessione tra operatori di diverse COT deve avere la possibilità di essere integrata con un sistema di gestione dei casi, che consente agli operatori di assegnare e monitorare i casi in modo efficiente, garantendo che tutte le richieste di assistenza vengano gestite in modo tempestivo. In generale, la funzionalità di interconnessione tra operatori di diverse COT è un elemento chiave per garantire una assistenza di qualità ai propri utenti, migliorando la collaborazione tra le diverse COT e supportando una gestione efficace dei casi. Deve essere previsto, inoltre, un sistema di log per permettere una corretta verifica degli operatori che hanno in carico e/o hanno gestito una determinata transizione e che hanno visualizzato la documentazione clinica di un paziente.

## 5 Requisiti non funzionali

Nei seguenti paragrafi vengono enunciati i requisiti non funzionali che la soluzione proposta deve soddisfare.

### 5.1 Aderenza e standard

Dal punto di vista di *standard* dati, l'**HL7 FHIR** riveste una particolare rilevanza per la strutturazione e la ricezione delle informazioni cliniche da SI di attori esterni all'oggetto della fornitura. Tale *standard* deve essere il riferimento per garantire l'interoperabilità e lo scambio delle informazioni cliniche.

In termini di codifiche, la soluzione deve supportare i seguenti *standard* semantici:

- ICD-9-CM – *International Classification of Diseases* – Classificazione Internazionale che organizza le malattie e i problemi correlati;
- LOINC – *Logical Observation Identifiers Names and Codes* - Classificazione univoca di osservazioni cliniche e di laboratorio;
- AIC – *Autorizzazione all'immissione in commercio* - Indice univoco di prodotti farmaceutici autorizzati dall'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) o dalla Comunità Europea (CE);
- ATC – *Anatomica Therapeutica Chimica* - Classificazione anatomico terapeutica e chimica dei farmaci;

- SNOMED CT - *Systematized Nomenclature of Medicine - Clinical Terms* - un vocabolario standardizzato e multilingue di terminologia clinica utilizzato da medici e altri fornitori di assistenza sanitaria per lo scambio elettronico di informazioni cliniche sanitarie;
- OMOP - *Observational Medical Outcomes Partnership - partnership* pubblico-privata che coinvolge la *Food and Drug Administration (FDA)*, diverse aziende farmaceutiche e fornitori di servizi sanitari, istituita per informare sull'uso appropriato di *database* sanitari osservazionali per lo studio degli effetti (rischi e benefici) dei prodotti medici.

Per gli *standard* sintattici, oltre alle differenti componenti di HL7 FHIR che supportano la messaggistica tra applicazioni sanitarie presenti sul territorio, deve essere soddisfatto lo *standard Digital Imaging and COmmunications in Medicine (DICOM)* per i criteri per la comunicazione, la visualizzazione, l'archiviazione e la stampa di informazioni ed immagini di tipo biomedico, se necessario.

## 5.2 Certificato come dispositivo medico

È fortemente suggerito, ma non vincolante, che il Sistema Informativo delle COT debba essere predisposto per essere sottoposto ai percorsi previsti dalla normativa vigente per acquisire la certificazione come dispositivo medico (certificazione MDR). Il nuovo Regolamento Dispositivi Medici MDR 2017/745 è entrato in vigore il 26 maggio 2021 abrogando la Direttiva 90/385/CEE (AIMDD) e la Direttiva 93/42/CEE (MDD).

Per il regolamento MDR un dispositivo medico può essere immesso sul mercato o messo in servizio solo se è conforme al suddetto regolamento, quindi qualora sia debitamente fornito e correttamente installato, oggetto di un'adeguata manutenzione e utilizzato conformemente alla sua destinazione d'uso.

Lo schema di classificazione introdotto dal Regolamento MDR prevede che il *software* per la COT sia classificabile in alcuni contesti d'uso come dispositivo medico di classe IIa: *software* che forniscono informazioni utilizzate per prendere decisioni a fini diagnostici o terapeutici. Il *software* per la COT viene classificato come classe IIb, qualora le decisioni prese in base ai dati rilevati dal *software* abbiano effetti tali da poter causare un grave deterioramento delle condizioni di salute di una persona nei contesti di utilizzo della soluzione.

In caso di richiesta certificazione da parte del soggetto proponente, nella fase di presentazione del DPD, il Fornitore deve garantire la validità della certificazione per tutta la durata contrattuale, pena la risoluzione del contratto. In caso di MEV il Fornitore si impegna a garantire le attività atte al conseguente aggiornamento della certificazione MDR.

## 5.3 Interoperabilità

Le funzionalità della soluzione descritte nei paragrafi precedenti richiedono lo scambio di informazioni e di contesti applicativi con le altre componenti del Sistema Informativo attraverso interfacce applicative che devono consentire l'utilizzo integrato delle funzioni svolte dai diversi componenti.

Queste interfacce devono essere implementate attraverso servizi di cooperazione progettati in funzione delle specifiche modalità di interazione con gli altri componenti.

Rispetto ai sistemi informativi della Regione e dei singoli ES, la soluzione oggetto di fornitura deve interfacciarsi, per garantire interoperabilità, tramite, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Interfaccia di *Computer Telephony Integration* (CTI) con il sistema telefonico della centrale, per il riconoscimento delle chiamate entranti e l'apertura in automatico delle schede relative ai casi in gestione alla COT;
- Interfaccia con Anagrafe Regionale Assistiti e quindi con Anagrafe Nazionale Assistiti (ANA) e Contatti Aziendali attraverso il sistema *Master Patient Index* (MPI) e relativi contatti del *caregiver*;
- Interfaccia con i Sistemi di accettazione (ADT), di Gestione Lista di Attesa (LDA) e generici Sistemi di Presa in Carico delle aziende dei territori di riferimento (compresi i privati accreditati);
- Interfaccia con i sistemi di Pronto Soccorso (PS) per avere notizia di eventuali accessi del paziente;
- Interfaccia con il Centro Unico di Prenotazione (CUP) – al fine di avere notizia di quelle che sono le visite e le indagini diagnostiche pianificate per il paziente;
- Interfaccia verso il sistema di gestione dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) aziendali – nel caso il paziente sia in carico ad una determinata azienda sanitaria per un determinato PDTA. Il dettaglio verrà definito in fase di assessment
- Interfaccia verso i sistemi ospedalieri e dei *setting* assistenziali territoriali. Il dettaglio verrà definito in fase di assessment
- Interfaccia verso le soluzioni di Cartella Clinica Elettronica (CCE). Ricognizione indicata nel file allegato.
- Interfaccia con la cartella del MMG/PLS. Ricognizione indicata nel file allegato
- Interfaccia con la cartella ADI. Una sola soluzione regionale SIAT

Le interfacce devono essere implementate attraverso la realizzazione di microservizi *REpresentational State Transfer* (REST) che vengono veicolati dal modulo predisposto descritto nel Capitolo 6.

La modalità di interazione con le molteplici componenti richiede l'implementazione quindi di due tipi di Servizi nel sistema COT:

- 1) interfacce applicative per invocare le API (*Application Programming Interface*) dagli opportuni contesti applicativi;
- 2) esposizione di API richiamabili dai sistemi per la ricezione dei dati.

### 5.3.1. Interoperabilità con il FSE 2.0

Laddove non sia direttamente specificato, la Fornitura deve garantire, per tutte le soluzioni fornite,

la loro interoperabilità con il FSE 2.0. A tale scopo, le soluzioni devono rispondere ai requisiti dettati dalla normativa di riferimento, tra cui le Linee Guida per l'Attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (cfr. Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0: pubblicate le Linee Guida per l'attuazione | Agenzia per l'Italia digitale (agid.gov.it)).

#### 5.4 Accessibilità e usabilità

Il sistema deve garantire, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- La Rapidità di accesso alle funzioni chiave del sistema (ad es. presenza di un menù generale con le aree applicative principali del cruscotto di monitoraggio per gli operatori);
- La Presenza in ogni schermata delle informazioni critiche sul paziente configurabili (ad es. anagrafica, patologie, contesto sociale, presenza *caregiver*, *status* transizione ecc.);
- La visualizzazione dell'intero percorso della *transitional care* del paziente in forma cronologica e sintetica, dando inoltre la possibilità di accedere al dettaglio dei differenti cambiamenti di *setting*;
- Agli operatori di mettere in risalto le informazioni ritenute più rilevanti, quali: transizioni critiche, notevoli cambiamenti di *setting* del paziente, agenda degli operatori connessi alla *transitional care* (tali informazioni dovranno essere organizzate in modo omogeneo e con una nomenclatura chiara e pertinente);
- La visualizzazione delle informazioni circoscritte all'ambito operativo dell'utente (struttura, ruolo e tipologia di profilo ecc.) e quindi di limitare i dati modificabili/inseribili a seconda dei diritti dell'operatore che si autentica al sistema, facilitando allo stesso tempo la compilazione attraverso l'introduzione di frasi standardizzate nei campi di testo libero (il sistema deve dunque essere adattativo);
- Accesso mediante un unico insieme di credenziali definito dal singolo ES e trasparenza del cambio di contesto tra moduli o applicazioni differenti, senza quindi soluzione di discontinuità alcuna;
- Meccanismi per il *log-out* dell'operatore nel caso in cui non effettui transazioni, di tipologie definite, per un tempo stabilito. Questi meccanismi devono essere configurabili per la definizione del tempo di inattività e per la definizione delle tipologie di transazioni che, se eseguite, azzerano il tempo di inattività;
- La gestione dettagliata e flessibile della profilazione degli utenti. Per ogni modulo o ambito di utilizzo del SI oggetto della fornitura deve essere possibile definire gli operatori abilitati a svolgere le diverse operazioni previste (ad es. creazione, modifica, visualizzazione, ecc.). I profili individuati devono poter essere applicabili a livello di operatori, gruppo di operatori, tipologia di operatore, ecc.;
- Una grafica semplice e con combinazioni di colori "comode" per la vista. Attraverso un'unica interfaccia, l'utente deve poter avere tutto il processo sotto controllo, in modo tale da reperire

le informazioni in maniera più agevole e minimizzare l'apertura di ulteriori *videate/popup* durante la sessione di lavoro;

- Un'organizzazione dei singoli inserimenti in più campi, suddivisi in base alla sezione del documento, strutturati (ad es. tramite *checkbox*, menù a tendina, ecc.) per facilitare la manipolazione ed il riuso successivo delle informazioni;
- Interfaccia di tipo *responsive* per la fruizione efficace ed efficiente della soluzione anche in mobilità tramite *tablet*;
- Il supporto delle funzionalità di appunti del sistema operativo ("copia e incolla");
- Una mappatura delle differenti tipologie di strutture sul territorio di riferimento della COT con un'indicizzazione delle stesse in maniera chiara e intuitiva e che contenga le informazioni principali (es. numero PL, numero di transizioni gestite, concluse ecc.);
- La reportistica generata dal SI COT deve essere intuitiva per l'operatore;
- Gestione di frasi *standard* per utente e/o specialità come supporto alla compilazione;
- L'accesso aderente e dichiarato conforme alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) definite dal W3C e richiamate da AgID.

La soluzione proposta deve essere coerente con i principi dettati dalle **Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA** definite da AgID.

## 5.5 Efficienza ed efficacia

La ridondanza del dato deve essere minimizzata al fine di ottenere maggior correttezza e puntuale aggiornamento.

Il requisito fondamentale di modularità del SI delle COT deve permettere di scindere le funzionalità specifiche delle differenti tipologie di transizioni (*setting* inviante, *setting* ricevente, necessità di UVM, tele-monitoraggio) da quelle comuni e quindi configurare i dati da presentare a seconda dell'ambito di afferenza dell'utente.

È necessario che l'applicativo del SI COT sia in grado di fornire una reportistica su temi quali: indicatori chiave di processo, indicatori chiave della gestione delle transizioni, inconsistenze nei dati inseriti, statistiche a vari livelli su transizioni trattate, anche connesse alle cause patologiche del paziente (ad es. patologie manifestate, procedure/azioni terapeutiche attuate a livello medico ed infermieristico, prescrizioni e somministrazioni adottate, utilizzo di dispositivi, ecc.), statistiche di utilizzo dell'applicativo, e così via.

L'applicativo del SI COT deve prevedere sistemi di *alert* significativi, automatici, oltre che di proposta di compilazione automatica di campi sulla base di altri elementi. Riguardo agli *alert* significativi, questi devono avere le seguenti caratteristiche:

- Essere coerenti rispetto alla fase della transizione del paziente;
- Essere il più possibile strutturati nei contenuti, limitando i campi testo di tipo aperto;

- Esprimere un'informazione essenziale che impatti sul rischio di vita della persona assistita (ad es. allergie);
- Essere in numero limitato per evitare l'eccesso delle informazioni.

È opportuno distinguere gli *alert* significativi, scelti da parte dell'ES dopo condivisione interna con i professionisti, e gli "avvisi" che possono essere anche molto più numerosi, contestualizzati in specifiche transizioni pur sempre di univoca interpretazione e definizione a livello aziendale.

A tal proposito, il SI, oggetto della fornitura, deve prevedere dei meccanismi che consentano, nel caso in cui vengano apportate modifiche ad informazioni contenute nel SI stesso, di notificare all'utente che esiste una versione nuova e aggiornata di tale informazione.

Il SI deve, inoltre, garantire un livello minimo per quel che riguarda le prestazioni ed in particolar modo i tempi di risposta delle diverse schede che la compongono, anche a fronte di richieste multiple provenienti dai diversi utenti.

Al fine di evitare possibili inserimenti erronei, l'applicativo del SI COT non deve consentire allo stesso operatore di gestire contemporaneamente due transizioni appartenenti a differenti persone assistite.

## 5.6 Disponibilità e affidabilità del sistema

La completa disponibilità dei dati clinici deve essere garantita sempre, anche a fronte di un malfunzionamento del sistema, dell'infrastruttura di comunicazione o di altri sistemi applicativi integrati della Regione e dell'ES.

Oltre a meccanismi di ridondanza dei dati lato *server*, la soluzione deve consentire, se richiesto dall'ente proponente nella prima fase di assesment, la sua erogazione autonoma tramite una specifica componente *software* installata su postazioni di emergenza dell'ES dedicate e distribuite nella struttura sanitaria, caratterizzate da una copia locale sincronizzata dei dati necessari a garantire la continuità operativa per gli episodi in corso. Dunque, La funzionalità deve essere erogabile tramite postazioni di emergenza costituite da PC "tradizionali" installabili presso le singole strutture e non richiedere ulteriori apparati di classe *server*.

Dunque, il fornitore deve realizzare un'infrastruttura tecnologica e un'organizzazione del servizio coerente con il contesto organizzativo della Regione e degli ES e le loro procedure di *Business Continuity e Disaster Recovery*. Le prestazioni offerte devono rispettare i livelli di servizio previsti in Accordo Quadro.

## 5.7 Estendibilità e Scalabilità del sistema

Il SI, oggetto della fornitura, deve essere concepito e sviluppato in modo da poter garantire la scalabilità del sistema nel suo complesso per future estensioni ed espansioni in termini di dimensioni dell'archivio e dei servizi.

Deve essere possibile estendere di volta in volta la soluzione con le funzionalità degli organismi dell'ES interessati a tali dati (es. centrale 116117). I requisiti di scalabilità devono essere rispettati

attraverso un giusto dimensionamento delle infrastrutture di calcolo, di rete, di archiviazione dati. Il sistema deve possedere:

- scalabilità di carico, ovvero capacità di aumentare le prestazioni del sistema in funzione della potenza di calcolo complessiva dedicata alla sua esecuzione. Tale scalabilità è necessaria per far fronte al carico computazionale generato dall'ingente e dal possibile incremento di utenti utilizzatori del sistema;
- scalabilità geografica, intesa come capacità del sistema di mantenere inalterata la sua usabilità e utilità indipendentemente dalla distanza fisica dei suoi utenti o delle sue risorse;
- scalabilità amministrativa, ovvero mantenere inalterata la sua gestibilità indipendentemente da quante organizzazioni lo utilizzano.

## 5.8 Tracciabilità ed esibizione

L'applicativo del SI COT deve garantire la tracciabilità totale delle operazioni, ossia deve tener traccia, per ciascuna operazione di accesso, visualizzazione, inserimento, modifica o importazione, delle informazioni relative a data, ora e autore della operazione, dandone evidenza a livello di interfaccia, ove richiesto.

Deve sempre essere attivo il meccanismo di salva in bozza, antecedente al perfezionamento di una modifica e alla sua pubblicazione, oltre che di tracciabilità della data e dell'ora di registrazione dell'informazione. Si precisa che la bozza deve essere accessibile unicamente al suo redattore e sottratta alla pubblicazione, operazione quest'ultima da riservarsi unicamente ai documenti perfezionati. Il SI COT deve garantire inoltre che, fatte salve le bozze, le informazioni registrate siano rese non modificabili e storicizzate.

Il SI COT deve altresì consentire la possibilità di attivazione di una validazione/approvazione esplicita della visualizzazione, da parte dei soggetti autorizzati, dei documenti/dati ricevuti automaticamente da fonti esterne. Qualora attivata, eventuali documenti/dati non ancora visualizzati dovranno comunque essere fruibili dando evidenza del loro *status*.

L'estrazione di copie analogiche di originali informatici, seppur possibile, deve avvenire con indicazione chiara della fonte e nel rispetto di eventuale regolamentazione aziendale.

## 5.9 Sistema di licensing (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

L'appaltatore si dovrà impegnare a mettere a disposizione del Committente i codici sorgente (da ora i "Codici Sorgente") dei servizi e prodotti oggetto della procedura ad evidenza pubblica, divenendo gli stessi di proprietà del Committente. Resteranno esclusi dalle previsioni del presente articolo i prodotti utilizzati dall'appaltatore nell'esecuzione del contratto che siano componenti di proprietà esclusiva dell'appaltatore, anche se utilizzati nell'esecuzione delle attività contrattuali. Tali elementi dovranno essere specificati dall'appaltatore nel Documento tecnico di progetto.



Le disposizioni di cui sopra troveranno applicazione anche in caso di successivi accordi tra il Committente e l'Appaltatore, di cessione della titolarità del software, anche ai sensi dell'articolo 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale (art.69 comma 1 e art.69 comma 2), con particolare riferimento ad ogni possibile ipotesi di cd. riuso - così come anche definito nelle Linee Guida AGID - dei Codici Sorgente.

### 5.10 Gestione utenze

La soluzione proposta deve prevedere il numero e i differenti livelli di profilazione degli utenti, che in prima battuta dovranno seguire i requisiti organizzativi dettati dal DM77 per una singola COT:

- 1 coordinatore infermieristico;
- 3-5 infermieri;
- 1-2 unità di personale di supporto (psicologi, amministrativi, ecc.).

Inoltre, in accordo con i singoli ES, devono essere predisposte le utenze per profili professionali aggiuntivi (es. assistenti sociali, O.S.S.) se previsti. Infine, se necessario, in mancanza dei sistemi informativi nei *setting* assistenziali invianti e riceventi, dovrà essere predisposto un livello di utenza *ad hoc* per gli interessati che gli permetta la sola ricezione delle notifiche inviate dagli operatori della COT.

### 5.11 Conformità alle Linee guida AgID

La soluzione proposta deve essere modellata strutturalmente tenendo conto dei principi di **Security/Privacy by design**, come indicato nelle "Linee guida per la modellazione delle minacce ed individuazione delle azioni di mitigazione conformi ai principi del *secure/privacy by design*"<sup>2</sup> definite da AgID. Questi principi sono approcci ingegneristici che si concentrano sulla progettazione di applicazioni sicure con l'obiettivo di indirizzare le attività, la modellazione delle minacce e conseguente individuazione di azioni di mitigazione.

## 6 Architettura di riferimento (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

Nel seguente Capitolo vengono descritte le componenti principali oggetto della fornitura per il suddetto sistema. Nella figura sottostante viene illustrato il sistema *target* che si intende realizzare. Si lascia al Fornitore la possibilità di proporre soluzioni migliorative per l'implementazione dello stesso sistema; in tal caso resta inteso, tuttavia, che il Fornitore stesso deve provare, con qualsiasi mezzo appropriato nell'offerta tecnica, che le soluzioni da lui proposte ottemperano in maniera equivalente e/o superiore ai requisiti/obiettivi definiti nel presente capitolato tecnico.

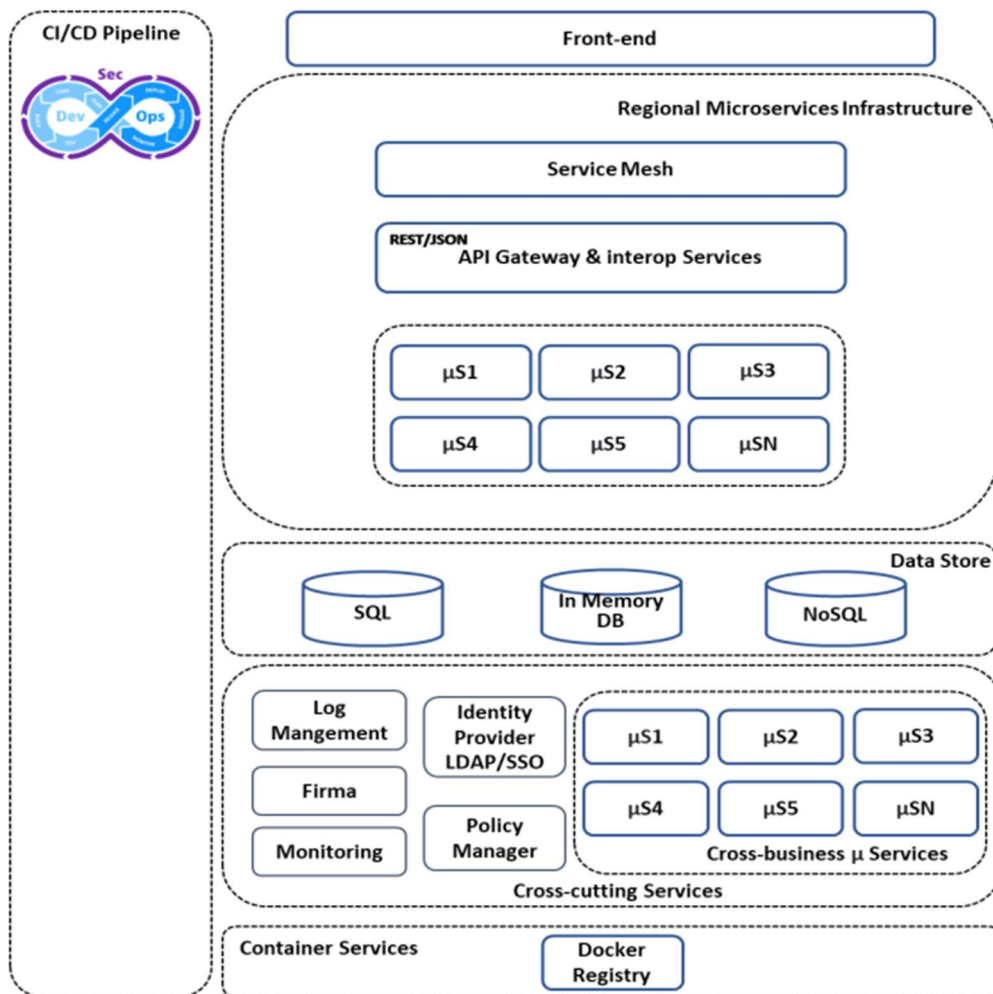
Nei successivi paragrafi verrà descritto il modello architetturale della Regione Lazio e le varie componenti della fornitura nonché le finalità, gli obiettivi e gli utilizzi futuri del sistema.

---

<sup>2</sup> Linee Guida per la modellazione delle minacce ed individuazione delle azioni di mitigazione conformi ai principi del Secure/Privacy by Design - D04.Fase1.SP2 Draft2 (agid.gov.it)

## 6.1 Modello Architetture della Regione Lazio

Lo schema descritto in seguito definisce il modello concettuale per l'implementazione dell'architettura regionale nella quale la soluzione proposta dovrà integrarsi. Il modello si fonda sui principi cloud and mobile first, sulle caratteristiche delle infrastrutture a microservizi e sulla metodologia DevSecOps di sviluppo. Il Fornitore deve specificare in Offerta Tecnica come realizzerà la soluzione secondo tali principi.



In termini architetturali le caratteristiche della Soluzione devono essere:

- Cloud-based
- Multi-tenancy: le funzionalità applicative della CCE saranno condivise tra i vari ES garantendo allo stesso tempo la segregazione dei dati degli stessi. Ai fini della gestione multitenant della Soluzione, il Fornitore deve garantire la segregazione e separazione dei dati per ogni Azienda.
- Architettura a microservizi. L'Offerta Tecnica deve rappresentare:
  - la modularità del sistema mediante segmentazione funzionale per macroaree, ogni modulo deve essere costituito da un insieme omogeneo e coerente di microservizi;

- la comunicazione tra microservizi, tramite API, deve essere realizzata con protocolli di comunicazione sicuri (es. https);
  - in generale troveranno applicazione le “best practice” per quanto riguarda lo sviluppo di applicazioni a microservizi (es. modalità di implementazione dello strato di persistenza).
- utilizzo di API RESTful;
  - utilizzo di formati JSON/XML/RDF per lo scambio di dati;
  - containerizzazione: la tecnologia a supporto dell’architettura a microservizi che dovrà essere adottata sarà quella di “software container”, al fine di isolare logicamente le componenti dell’applicazione, permettere la massima elasticità e velocità nelle fasi di modifica e sostituzione dei vari moduli di cui è composta la Soluzione. La Soluzione deve essere in grado di perseguire e beneficiare dei seguenti obiettivi di scalabilità e portabilità:
    - orchestrazione dinamica, per gestire i cicli di vita dei container, la gestione delle risorse, il bilanciamento del carico, la programmazione dei riavvii dopo un guasto interno e il provisioning e il deployment dei container sui nodi del cluster;
    - ogni immagine deve essere configurata con il minimo dei privilegi, eliminando utenze di default e impostazioni di debug, al fine di limitare la superficie d’attacco;
    - scalabilità, ovvero la capacità della Soluzione di distribuire verticalmente (sui diversi strati applicativi) e orizzontalmente (su diversi nodi dell’infrastruttura di erogazione) carichi di lavoro crescenti o eventuali picchi di utilizzo dovuti ad eventi estemporanei, assicurando la scalabilità a livello di singolo container o microservizio; la presente iniziativa vuole infatti dotare le Aziende coinvolte di una soluzione scalabile in termini applicativi
  - portabilità, ovvero la possibilità di installare i moduli della piattaforma sui diversi Cloud Service Provider (CSP) senza necessità di modifiche alla piattaforma. A tal fine non si dovranno utilizzare servizi dipendenti dalla scelta del singolo CSP per ridurre il rischio di vendor lock-in e facilitare eventuali migrazioni che si ritenessero necessarie;

## 6.2 Architettura della soluzione

L’architettura di riferimento proposta per il sistema informatico della COT, rappresenta una soluzione a livello regionale per quanto concerne la *user experience* e la logica applicativa, *ma segmentato a livello aziendale per la gestione e l’archiviazione delle informazioni, favorendo l’interoperabilità delle COT stesse a livello inter-aziendale*. La soluzione è stata individuata per fare in modo che sia attuabile un approccio *event-driven* e perciò sono stati pensati i macro-moduli, descritti nei seguenti paragrafi, che possono essere suddivisi in:

- *Enterprise Service Bus* (ESB) per facilitare la trasmissione di messaggi e dati,

- *Persistence Layer* che prevede dei moduli per la gestione del *repository* delle transizioni con le informazioni necessarie a ricostruire il percorso e i vari stati relativi alla gestione della presa in carico dei pazienti e delle transizioni ad essi associate,
- *Event Broker* utilizzato per la pubblicazione e il cambiamento di stato delle transizioni,
- *Business Layer* composto dall'*Order Entry*, dal *Workflow Engine*, dal *Resource Manager* e dal *BI Engine*,
- Cruscotto di Monitoraggio.

Tali moduli devono essere realizzati tramite microservizi che consentano l'utilizzo di pratiche agili per lo sviluppo e supportino l'alta disponibilità. Inoltre, il sistema informatico della COT deve essere collocato in *server farm*, certificate AgID, appropriata rispetto alla classificazione dei dati trattati.

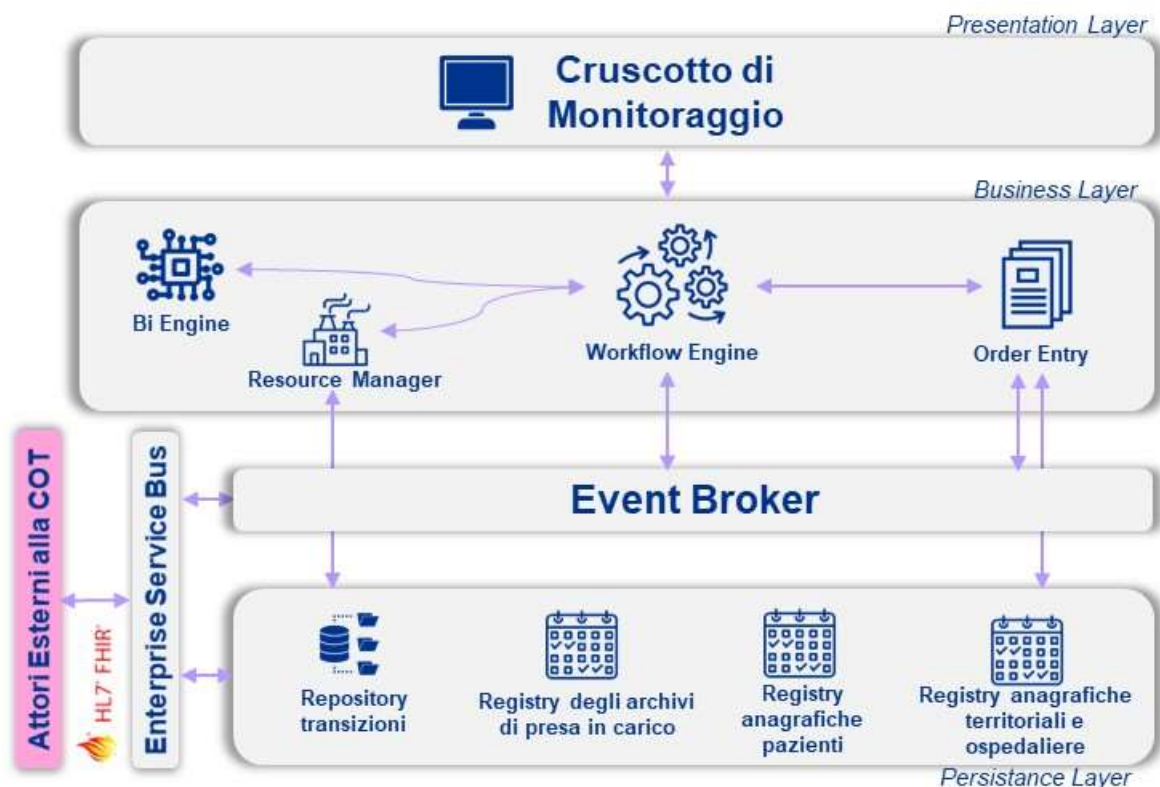


Figura 5: Architettura di riferimento

### 6.2.1. Enterprise Service Bus

L'*Enterprise Service Bus* è il modulo *software* che permette al sistema informatico delle COT di integrarsi con i sistemi informatici degli attori esterni. Esso funziona come un intermediario tra i servizi, consentendo l'interazione con i sistemi esterni. L'ESB deve offrire una serie di funzionalità come la gestione dei flussi di messaggi, la traduzione dei formati dei dati, la regolazione del flusso di lavoro e la gestione degli errori, che aiutano a semplificare e automatizzare i processi di integrazione. Inoltre, deve essere facilmente accessibile ai sistemi esterni tramite una serie di microservizi esposti. L'ESB, quindi, deve garantire anche lo scambio di dati con i sistemi informatici dipartimentali e ospedalieri alimentando e ricevendo dall'*Event Broker*, descritto in seguito, i messaggi necessari per la gestione delle transizioni. Inoltre, attraverso l'ESB transitano le informazioni degli archivi di *registry* del *Persistence Layer*. Il protocollo *standard* che deve essere

utilizzato per lo scambio delle informazioni è l'HL7 FHIR, questo garantirà la massima interoperabilità fornendo servizi di coordinamento, sicurezza e le necessarie trasformazioni di formato di scambio.

### 6.2.2. Persistence Layer

Il *Layer* di persistenza comprende il *repository* delle transizioni, il *registry* degli archivi di presa in carico, il *registry* anagrafiche pazienti e il *registry* anagrafiche territoriali e ospedaliere. Questi moduli devono essere connessi con l'ESB, per la ricezione ed aggiornamento dei dati al loro interno, e con i moduli di *Resource Manager* e *Order Entry* descritti in seguito. Il *repository* delle transizioni deve contenere tutte quelle informazioni che permettono all'operatore COT di ricostruire il percorso del paziente, con annessi stati relativi alla singola transizione stessa che può, a titolo meramente esemplificativo, essere "immessa", "in lavorazione", "gestita", "conclusa". Tutte le informazioni, a seguito della conclusione della transizione, devono essere anonimizzate tenendo anche conto del periodo di ritenzione dei dati secondo le *policy* di trattamento dati. Il *registry* degli archivi di presa in carico deve fornire le informazioni, mantenute a livello *regionale/aziendale*, sui servizi, come a titolo di esempio può essere l'Assistenza Domiciliare Integrata piuttosto che l'RSA, che hanno preso in carico il paziente e per il quale è in gestione e/o è stata gestita la transizione. Il *registry* delle anagrafiche pazienti, in uso nella *Regione/ES*, (quindi se presente quella *Regionale, Aziendale e/o Nazionale*), e il *registry* anagrafiche territoriali e ospedaliere non devono contenere la copia dei dati relative ad anagrafiche esterne ma gli indici, o puntatori, che ne permettano il *fetching* in maniera efficiente attraverso *Application Programming Interface* (API) specifiche fornite dai *registry* esterni. Possono essere implementate anche funzionalità di *caching* per rendere la disponibilità dell'informazione all'interno dei *registry* di anagrafica del sistema, oggetto di fornitura, più efficiente e robusto.

### 6.2.3. Event Broker

L'*Event Broker* funge da intermediario tra l'ESB, interfacciato verso i sistemi esterni, e i due moduli del *Business Layer*: l'*Order Entry* e il *Workflow Engine*. La presenza di questo modulo, nel sistema informatico della COT, deve consentire la comunicazione tra i differenti moduli in modo asincrono attraverso lo scambio delle informazioni relative alle transizioni da gestire. Di conseguenza, se ad esempio, un servizio esposto dall'ESB genera un evento di "nuova transizione", l'*Event Broker* deve trasferire l'informazione all'*Order Entry* perché possa elaborare la transizione e in seguito al *Workflow Engine* così da gestire il flusso di lavoro relativo alla transizione. Questo modulo deve permettere, inoltre, di mettere in comunicazione l'*Order Entry* e il *Workflow Engine* con l'ESB, così da trasmettere le informazioni verso i sistemi informatici esterni con cui si interfaccia.

### 6.2.4. Business Layer

Nel *Business Layer* rientrano l'*Order Entry*, il *Workflow Engine*, il *Resource Manager* e il *BI Engine*. Il modulo di *Order Entry* gestisce le transizioni che vengono ricevute attraverso l'*Event Broker* e deve determinare lo stato della transizione. Questo modulo deve quindi implementare le funzioni di immissione, raccolta, gestione e lavorazione delle richieste di transizione di luogo o di *setting*

assistenziale, nell'ambito territoriale di riferimento della COT/seguito le logiche di gestione delle transizioni predisposte dalla Regione/ES. La richiesta di transizione implementata dall'Order Entry può assumere diversi stati, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Immessa: la richiesta viene immessa attraverso le funzionalità rese disponibili dall'Order Entry completa delle informazioni necessarie per il corretto indirizzamento del luogo o setting di destinazione e delle tempistiche attese;
- In lavorazione: la richiesta è presa in carico dalla COT che dispone le necessarie azioni di valutazione e, sulla base del tipo di intervento richiesto e della verifica delle disponibilità dei servizi assistenziali necessari effettuata dal *Resource Manager*, provvede ad eseguire l'azione necessaria per impegnare le risorse atte a soddisfare la richiesta di transizione (prenotazione del posto letto nel caso di ricovero ospedaliero o di ricovero presso servizio territoriale ecc.);
- Gestita: la richiesta è stata gestita dalla COT che ha definito il percorso di transizione richiesto, individuato e impegnato la struttura del servizio assistenziale di destinazione e definito le tempistiche per la sua attuazione;
- Conclusa: la transizione è stata completata e la gestione della richiesta viene chiusa.

La richiesta di transizione viene quindi sottoposta al *Workflow Engine* assegnando una priorità a tale richiesta sia in termini temporali che in termini di gravità e/o urgenza. Il *Workflow Engine* deve consentire il disegno dei flussi di riferimento delle tipologie di transizioni che potranno essere in carico alla COT, completo di riferimenti ai dati, ai documenti, alle risorse ed ai tempi che caratterizzano le singole fasi della transizione e deve operare sulle singole istanze di transizione in carico alla COT per consentirne il monitoraggio operativo.

A seconda del setting assistenziale di "destinazione", il *Resource Manager* deve poter verificare la disponibilità delle risorse necessarie a soddisfare il bisogno assistenziale, ricevendo le informazioni dal *Persistence Layer*. Queste informazioni, ad esempio, sono il numero e il dettaglio delle soluzioni presenti sul territorio di un determinato setting assistenziale con annesse informazioni su posti letto liberi e totali. Inoltre, devono essere gestite dal *Resource Manager* le informazioni relative agli operatori dell'UVM, come ad esempio nominativi e contatti degli operatori ma anche, se disponibili, gli orari lavorativi.

Il *Business Intelligence Engine*, attingendo alle regole e le tempistiche previste dal *Workflow Engine* e confrontando queste con i dati presenti nel *repository* delle transizioni, ha il compito di supportare il monitoraggio delle transizioni, soprattutto nei casi in cui queste presentino scostamenti rispetto al processo atteso, e di suggerire eventuali interventi correttivi.

#### 6.2.5. Cruscotto di monitoraggio

Il cruscotto di gestione e monitoraggio deve permettere alla COT di visualizzare e di gestire, in raccordo con il *Workflow Engine* e con i servizi di *Business Intelligence* ed accedendo alle banche dati dei servizi che cooperano, le transizioni che ha in carico. È indispensabile che il cruscotto di monitoraggio sia integrato con le principali funzioni e sistemi sopra descritti, in particolare con il

*registry* degli archivi di presa in carico e con il *registry* dell'anagrafe delle strutture, e che sia sufficientemente flessibile da potersi adattare a eventuali future esigenze organizzative della COT.

Il cruscotto deve consentire all'operatore di agire a due livelli: da un lato, cooperando con il *Workflow Engine*, deve poter impostare le tempistiche delle diverse tipologie di transizioni entro le quali determinate azioni devono essere compiute (es. convocazione UVM, prima visita al domicilio...), dall'altro, a livello operativo deve monitorare l'elenco delle transizioni in atto, anche attraverso codici colore e *alert* sullo stato di avanzamento delle fasi della transizione del singolo paziente.

### 6.3 Requisiti e vincoli

In riferimento all'architettura sopra riportata occorre rimanere il più aderenti possibile al modello proposto da HL7 per quanto riguarda l'infrastruttura FHIR, in particolare devono essere sfruttate le RESTful API senza operare cambi di paradigma implementativo.

Il Fornitore, in maniera coordinata con la Cabina di Regia Regionale del progetto e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, deve proporre una soluzione, al fine di coinvolgere attorno al progetto anche terze parti, in particolare fornitori di dispositivi di telemedicina, per permettere una corretta attività di tele-monitoraggio da parte degli operatori COT.

Inoltre, il Fornitore, in maniera coordinata con la Cabina di Regia Regionale del progetto, il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, deve proporre soluzioni per la corretta gestione delle transizioni. Infatti, le richieste immesse dai servizi ospedalieri e territoriali sono sempre indirizzate alla propria COT di riferimento. Ciascuna COT fa riferimento al servizio *Order Entry* del proprio ambito aziendale e territoriale. La COT, qualora la transizione non possa essere attuata nello stesso ambito territoriale, deve avere la possibilità di indirizzare e ricevere richieste a/dai servizi *Order Entry* di altre COT che operano su altri ambiti territoriali della stessa organizzazione sociosanitaria o afferiscono ad altre aziende, anche di altre Regioni.

L'*Order Entry* deve quindi disporre di funzionalità per l'inoltro delle richieste di servizi assistenziali anche ad altri territori e/o distretti della stessa organizzazione aziendale, della stessa Regione e anche a livello nazionale, in relazione alle potenzialità dei sistemi di altre Regioni. Analogamente, l'*Order Entry* deve implementare funzionalità per ricevere richieste da altri distretti della stessa organizzazione sociosanitaria, di altre organizzazioni della stessa Regione o, eventualmente, da soggetti di livello nazionale, in relazione alle potenzialità dei sistemi di altre Regioni.

Al fine della rappresentazione e della proposta delle possibili soluzioni a supporto degli scenari di coordinamento della rete delle COT si faccia riferimento alla descrizione del modello organizzativo della Regione Lazio rappresentato nel presente Capitolato. Se ritenuto elemento migliorativo e funzionale ad un migliore supporto informatico della funzione di coordinamento, può essere proposto lo sviluppo di un ulteriore strato software di orchestrazione.

La soluzione richiesta dovrà essere rilasciata sull'infrastruttura individuata dalla Regione/ES, i.e. in ambiente Cloud – CSP – Data Center Regionale o in alternativa presso il Polo Strategico Nazionale

(PSN). La verifica della compatibilità della soluzione per il rilascio verrà effettuata in sede di valutazione del Documento Progettuale di Dettaglio (DPD).

In caso di utilizzo di servizi CLOUD (PAAS/SAAS), è necessario che questi siano presenti sul catalogo dei servizi qualificati da AGID per le PA (Cloud Marketplace AgID).

Si chiede comunque che vengano forniti al Committente i dettagli relativi alle schede tecniche dei servizi e, nel caso in cui si intendano adottare servizi qualificati AgID, deve essere esplicitata la rispondenza alle esigenze di realizzazione imposte dal Committente senza che tale adozione possa introdurre dei lock-in tecnologici.

Relativamente a tali scelte, il Committente si riserva comunque di apporre la sua approvazione.

In particolare, il riferimento del livello di qualificazione per i sistemi/servizi da erogarsi è pari al:

- livello QC3 per i servizi cloud;
- livello QI3 per le infrastrutture.

Di conseguenza dovranno essere adottate tutte le misure ritenute applicabili al sistema/servizio erogato, specificandole in una dichiarazione di applicabilità e motivando adeguatamente quelle che saranno eventualmente ritenute non applicabili. Le misure applicate inoltre dovranno essere adeguatamente documentate e compatibili con le policies adottate *dalla Regione/ES*.

Qualora previste dal sistema/servizio, dovranno essere comunicate e descritte le modalità di utilizzo e le relative misure di sicurezza adottate in relazione all'applicazione di tecnologie di AI (Artificial Intelligence), IoT (Internet of Things) e Blockchain specificando normative di riferimento e standard applicati.

I sistemi dovranno essere sviluppati nel rispetto delle linee guida, strumenti e metodologie definite dall'Open Web Application Security Project (OWASP).

## 7 Servizi professionali (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

L'iniziativa deve essere accompagnata da una gamma di servizi professionali di natura tecnica e gestionale atti a supportare la transizione al nuovo servizio, nonché orientati alla efficace operatività della soluzione stessa.

Tali servizi definiscono le responsabilità e il perimetro di azione del Fornitore che possono essere richiesti dalla Cabina di Regia Regionale e dal Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende sanitarie in sede di esecuzione contrattuale.

### 7.1 Servizi applicativi

- **Project management dell'iniziativa:** rientrano in queste attività il coordinamento gestionale e amministrativo dell'iniziativa complessiva ed il supporto alla Cabina di Regia Regionale, al Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende Sanitarie nella gestione dei singoli cantieri di lavoro per tutta la durata dell'iniziativa.



- **Analisi, Progettazione, Pianificazione della *delivery*:** rientrano in queste attività la progettazione, realizzazione e declinazione sul contesto della Regione Lazio e delle Aziende Sanitarie della suite di servizi e soluzioni applicative facenti parte della soluzione in oggetto della fornitura. In particolare, tali attività riguardano:
  - La definizione delle specifiche funzionali e di interfaccia;
  - La definizione delle specifiche di interfaccia verso i sistemi informativi esterni;
  - La definizione delle specifiche tecniche del *software*;
  - Il test delle componenti *software*.
- **Delivery e Supporto alla messa in esercizio:** rientrano in queste attività tutti quei servizi di supporto alla fase di implementazione della soluzione in oggetto della fornitura, della sua diffusione e del governo complessivo del sistema, nonché le attività specialistiche lato Fornitore volte all'integrazione della soluzione in oggetto della fornitura con i sistemi applicativi della Regione Lazio e delle Aziende Sanitarie.
- **Gestione operativa delle installazioni, Tuning, Monitoraggio della soluzione:** rientrano in queste attività tutti i servizi di manutenzione, assistenza ed esercizio della soluzione in oggetto della fornitura sia nella sua versione originaria sia con le eventuali personalizzazioni, aggiornamenti e implementazioni introdotti nel tempo a partire dal completamento della prima attivazione della Fornitura fino al termine del contratto.
  - **Pianificazione e realizzazione delle evoluzioni dei servizi:** rientrano in queste attività tutti i servizi di vera e propria evoluzione della soluzione in oggetto della fornitura complessiva e dei servizi correlati, intesi come sviluppo di nuovi sistemi e/o funzionalità specifiche (ad es. sviluppo di *software ad hoc*), che possono essere richieste dalla Cabina di Regia Regionale e dal Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende sanitarie.

## 7.2 Servizi applicativi a richiesta

Le Aziende sanitarie del Lazio devono avvalersi, sulla base delle loro esigenze di servizi applicativi a richiesta del Proponente, di concerto con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, delle seguenti tipologie di servizi:

- **Manutenzione evolutiva aggiuntiva** rispetto alle giornate definite per la MEV;
- Realizzazione di **integrazioni non standard**.

Tali servizi saranno remunerati sulla base delle giornate erogate a partire dalle tariffe definite nell'ambito della gara, prevedendo alcune configurazioni di pacchetti predefiniti di giornate (es. giornate per supporto *on-site* ulteriore).

### 7.3 Profili professionali

Definiti a partire dall'allegato 1 del Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ "Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN, i profili professionali previsti sono:

- *Project Manager*: gestisce progetti per raggiungere la *performance* ottimale conforme alle specifiche originali;
- *Ict Business Analyst*: analizza il Sistema Informativo Sanitario per migliorare la *performance* del *business*; mettendo a disposizione le proprie competenze tecniche focalizzate nel dominio sanitario di riferimento;
- *Healthcare Solution Specialist*: esperto di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti alla scelta dell'architettura applicativa in contesti di innovazione e cambiamento. Le sue competenze devono essere sia tecniche che organizzative al fine di assicurare l'adozione e la diffusione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi del SSN. Contribuisce alla correttezza e la completezza di un programma/prodotto *software* garantendo che la soluzione tecnica soddisfi i requisiti tecnologici e dell'Amministrazione;
- *Healthcare Data Scientist*: guida l'integrazione, analisi, elaborazione, interpretazione, diffusione e visualizzazione dei dati quantitativi o quantificabili in ambito sanitario, socio-sanitario, clinico ed epidemiologico a fini analitici, predittivi o strategici;
- *Cloud Application Architect*: progetta e mantiene l'architettura applicativa di *cloud computing* e non dell'Amministrazione. All'interno di un progetto applicativo disegna, evolve, adegua l'architettura *software* dell'applicazione sulla base dei requisiti (funzionali e non funzionali richiesti dalla PA), risolvendo e coniugando la complessità funzionale con le soluzioni tecnologiche, con particolare riferimento al paradigma *Cloud*;
- *Cloud Application Specialist*: garantisce l'implementazione e l'integrazione di soluzioni applicative basate su *cloud computing*;
- *Cloud Security Specialist*: garantisce l'implementazione della politica di sicurezza delle informazioni dell'Amministrazione, in ambito *cloud* e non, mediante l'uso appropriato delle risorse ICT;
- *DevOps Expert*: definisce ed implementa i flussi operativi *DevOps* all'intero ciclo di vita di sviluppo e *Deploy/Delivery* del sistema ICT;
- *Enterprise Architect*: progetta e mantiene la Architettura dell'Amministrazione (*Enterprise Architecture*);
- *System Integration & Testing Specialist*: ottima conoscenza delle principali architetture ed applicazioni sanitarie. Progetta e attua i piani di test;
- *Developer (Cloud / Front-End / Mobile)*: realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente;

- *Database Specialist & Administrator*: progetta, realizza, controlla e mantiene le basi dati dall'Amministrazione;
- *Systems & Network Administrator*: amministra i componenti del sistema ICT e l'allineamento della rete in architetture di *cloud computing* per soddisfare i requisiti del servizio;
- *User Experience Designer*: responsabile dell'applicazione dell'approccio centrato sull'utente (*human centered*) nello sviluppo dei servizi digitali in ambito sanitario;
- *Digital Media Specialist – Mobile*: integra componenti di tecnologia digitale, supporta il rispetto alle specifiche in materia di accessibilità del Web. Responsabile del *design* visuale multicanale, crea applicazioni multimediali sfruttando la tecnologia digitale facendo uso efficace di grafici, audio, immagini fotografiche e video.
- *Digital Media Specialist – Publishing*: responsabile della produzione e pubblicazione dei contenuti, sia testuali che multimediali, nel rispetto delle strategie di comunicazione digitale e *marketing*;
- *Service Desk Agent*: fornisce la prima linea di supporto telefonico, via *email* o *chat* per clienti interni o esterni per aspetti tecnici.

Per tutti i profili, conoscenze ed abilità sono state predisposte con l'obiettivo di integrare le professionalità "standard" al contesto del Piano Triennale e alla digitalizzazione ed innovazione dei servizi applicativi del Servizio Sanitario Nazionale. Trattasi di requisiti minimi che dovranno evolversi nel contesto delle migliori professionalità della comunità del *software* per sostenere lo sforzo di efficientamento della PA.

I *curricula vitae* delle figure professionali da impiegare nei vari servizi devono essere resi disponibili all'Amministrazione secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico Generale, rispettando lo schema di CV Europeo o diversi *template* indicati dall'Amministrazione. In ogni caso, devono essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi, gli eventuali requisiti migliorativi offerti e il contesto dell'Amministrazione.

## 8 Gestione della privacy e della sicurezza delle informazioni

Di seguito vengono definiti i requisiti ai quali il Fornitore deve attenersi e/o implementare allo scopo di preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni nell'ambito dell'erogazione della presente Fornitura.

La sicurezza delle informazioni rappresenta un obiettivo di primaria importanza per gli ES. Al fine di consentire un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza delle informazioni sotto tutti gli aspetti, il Fornitore si impegna a rispettare:

- Le prescrizioni normative in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03 successivamente rivisto con D.Lgs. 101/18, provvedimenti emanati dal Garante della *Privacy*);

- Quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito *General Data Protection Regulation* (GDPR));
- Gli *standard* di settore, in particolare quelle richieste dalla ISO 27001/27002.

La soluzione deve seguire il paradigma *Privacy By Design e By Default*, secondo i principi sanciti nel GDPR. Relativamente alla gestione dei consensi di ambito *Privacy*, deve essere prevista la funzionalità di rilevazione dei consensi necessari alla gestione dei dati in essa trattati, con le modalità e gli accorgimenti tecnici previsti dalla normativa vigente (es. consentire la annotazione del consenso Art. 81, visualizzazione e stampa dell'informativa).

Le applicazioni devono garantire il riconoscimento degli utilizzatori tramite sistemi di autenticazione, con profili per gestire livelli differenziati di accesso alle informazioni, e la tracciabilità delle attività e delle modifiche tramite produzione di log specifici, in linea con quanto disposto dalla vigente normativa.

Il Fornitore si impegna a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni in relazione all'oggetto del contratto. In particolare, il Fornitore deve comunicare immediatamente al Proponente interessato qualsiasi incidente occorso alle informazioni.

**Tutto quanto definito e richiesto dal presente Capitolato Tecnico in materia di gestione della sicurezza delle informazioni e *privacy* deve essere garantito dal Fornitore stesso e dai suoi eventuali sub-fornitori.**

## 8.1 Gestione della Privacy

La normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, sulla base di quanto disposto dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali), dal D.lgs. 196/2003, come novellato dal D.lgs. 101/2018, e dai Provvedimenti emanati dalle Autorità competenti italiane ed europee (di seguito, complessivamente, "*Normativa Privacy*"), è volta a garantire che il trattamento dei dati personali derivante dalla prestazione dei servizi di cui alla presente gara si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

In particolare, la *Normativa Privacy* prevede:

- La necessità di strutturare e mettere in atto un'organizzazione specifica per la protezione dei dati personali attraverso l'identificazione di opportuni ruoli e le relative procedure di nomina;
- Un insieme di misure atte a preservare efficacemente tutte le informazioni e i dati personali secondo lo stato della tecnica da accessi non autorizzati, alterazione, distruzione o perdita, trasmissione non autorizzata, trattamento non autorizzato e altri abusi nel quadro di un progetto di sicurezza che dia ampia e completa applicazione delle misure tecniche e organizzative atte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ai sensi dell'art. 32 del GDPR.

L'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ha inoltre espresso misure e accorgimenti specificamente destinati ai titolari del trattamento per i trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema (Provvedimento del 27 novembre 2008 e s.m.i.) ancora in vigore con il Reg. UE 2016/679.

Nei Paragrafi successivi vengono descritti, secondo l'ordine logico appena definito, i requisiti in ambito protezione dei dati personali che i fornitori partecipanti al bando di gara devono rispettare.

#### 8.1.1. Requisiti relativi agli aspetti organizzativi

Il Fornitore, per quanto di competenza in riferimento alla presente gara, verrà nominato responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito, anche solo "Responsabile") dal titolare del trattamento (di seguito, anche solo "Titolare").

Il Fornitore designato Responsabile del trattamento procede ad individuare:

- Le "persone autorizzate al trattamento" che svolgono le attività di trattamento dei dati personali oggetto della presente Fornitura, garantendo il loro impegno alla riservatezza;
- Gli "Amministratori di sistema" per le attività legate alla Fornitura oggetto della presente gara, sia che questi operino presso la propria sede o altra sede ove svolgono la propria attività.

Il Titolare si riserva di chiedere in qualunque momento al Fornitore aggiudicatario della gara l'elenco aggiornato delle persone autorizzate al trattamento e degli amministratori di sistema.

#### 8.1.2. Requisiti relativi alle misure di sicurezza

Il Fornitore, ai sensi dell'art. 32 del Reg. UE 2016/679, deve mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e comprendendo, tra le altre, se del caso:

- Anonimizzazione e cifratura dei dati personali;
- La capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- La capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- La previsione di una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, il Fornitore deve tenere conto dei rischi presentati dal trattamento, in particolare da quelli che derivano dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'associazione, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

L'evoluzione della Normativa *Privacy*, mediante la pubblicazione di provvedimenti, regolamenti, ecc. ad *hoc* da parte dell'Autorità Garante, ha richiesto e potrebbe richiedere in futuro, l'implementazione di misure di sicurezza ulteriori rispetto a quanto già contemplato. Si chiede

quindi al Fornitore di considerare e applicare ogni ulteriore misura che deriva dall'evoluzione normativa. Tali misure dovranno essere applicate durante tutto il ciclo di vita del trattamento, conformemente al principio *'privacy by default'*.

Il Fornitore deve garantire e monitorare l'applicazione delle prescrizioni di seguito descritte anche da parte degli eventuali suoi sub-fornitori, anche attraverso specifiche attività di *audit*.

Il Fornitore deve altresì garantire, per tutta la durata del contratto, l'aggiornamento delle versioni di tutti *software* forniti (*software* e altri moduli applicativi, sistemi operativi, *database*, ecc.) in modo da garantire l'uso di versioni sempre supportate dai relativi produttori e la disponibilità degli aggiornamenti di sicurezza. In particolare, i già menzionati soggetti dovranno considerare i seguenti aspetti:

#### **Protezione contro *software* dannoso (*virus, malware, ecc.*)**

Tutti gli strumenti elettronici utilizzati nell'ambito del trattamento dei dati devono prevedere sia l'installazione di un *software* antivirus aggiornato costantemente, sia la realizzazione di operazioni di manutenzione correttiva e preventiva dei programmi e del sistema operativo con cadenza annuale.

#### **Gestione dei *Back-up***

Nell'ambito del trattamento dei dati, devono essere definite opportune norme per il loro *backup*, su base almeno settimanale. Tali norme devono essere impartite a tutto il personale operativo.

#### **Rilevazione delle vulnerabilità tecniche**

Ai fini di garantire la sicurezza perimetrale della strumentazione elettronica, questa deve essere protetta contro l'accesso abusivo mediante l'utilizzo di idonei presidi sulla base del rischio effettivo, ad esempio ponendoli su segmenti di rete protetti da *software* o apparati di protezione perimetrale quali *Firewall, Intrusion Detection System (IDS)/Intrusion Prevention System (IPS)*, ecc.

#### 8.1.3. [Data breach](#)

Il Fornitore deve tempestivamente comunicare, entro il limite di 24 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, ogni violazione dei dati o di incidenti informatici con un impatto significativo sui dati personali contenuti nelle banche dati, secondo le procedure previste e quanto concordato con il Titolare, nel rispetto dell'art. 33 del Reg. UE n. 2016/679.

#### 8.1.4. [Obblighi di assistenza e collaborazione](#)

Il Fornitore deve assistere il Titolare, qualora formalmente delegato dal Titolare ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE n. 2016/679, nell'ipotesi di esercizio dei diritti da parte degli interessati al trattamento dei dati, collaborando al fine di dar seguito alle loro eventuali richieste (accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, opposizione).

Il Fornitore deve inoltre fornire la massima collaborazione al Titolare nelle attività di valutazione di impatto (DPIA) previste dall'art. 35 del Reg. UE 2016/679 e di aggiornamento del Registro del trattamento previsto dell'art. 30 del Reg. UE 2016/679.

### 8.1.5. Trasferimento dei dati personali extra-UE

Il Fornitore nel corso delle attività di trattamento non è autorizzato a trasferire dati personali trattati nell'ambito del presente Contratto al di fuori dello Spazio Economico Europeo se non previa specifica ed apposita autorizzazione del Titolare, in presenza delle misure di garanzia previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento alle decisioni di adeguatezza, alla stipula di clausole contrattuali standard, all'adozione di Binding Corporate Rules o altri presupposti di legge.

## 8.2 Gestione della sicurezza delle informazioni

Di seguito vengono riportate le misure di sicurezza atte a preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei servizi e delle informazioni che dovranno essere attuate dal Fornitore nell'ambito delle attività ad esso assegnate.

Il Fornitore deve garantire e monitorare l'applicazione delle prescrizioni di seguito descritte anche da parte degli eventuali suoi sub-fornitori, anche attraverso attività di *audit*.

### 8.2.1. Requisiti generali

Il Fornitore deve:

- Garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite nell'ambito di tutte le attività ad esso affidate;
- Nell'ambito del trattamento dei dati e delle informazioni, ed in particolare nella comunicazione e trasmissione di informazioni, all'interno e all'esterno dell'organizzazione rispettare il principio di:
  - *Least privilege*;
  - *Need-to-know*;
  - *Segregation of duties*.
- Collaborare attivamente con il Titolare nell'applicazione delle misure di sicurezza previste;
- Garantire, e/o collaborare a, la redazione di tutta la documentazione di Sicurezza e *Privacy*, in conformità agli standard definiti;
- Utilizzare le procedure operative del Titolare al fine di assicurare la sicura e corretta operatività delle strutture di elaborazione delle informazioni del Titolare e, laddove il Fornitore operasse presso la propria sede e con proprie risorse deve documentare, aggiornare e curare la messa in pratica di adeguate procedure operative e documentare e monitorare tutti i cambiamenti apportati alle strutture di elaborazione delle informazioni e ai sistemi;
- Prevedere la designazione di una figura che ricopra il ruolo di *Security Manager*, indicativamente corrispondente al profilo professionale *Cloud Security Specialist* definito dall'AQ, in termini di "*focal point*" per le tematiche di Sicurezza e *Privacy*, per la gestione degli eventuali eventi anomali, incidenti e sulle tematiche tecnologiche ed organizzative ovvero ad un eventuale piano di continuità operativa del Titolare, ivi comprese le attività di *Disaster Recovery*.

## 8.2.2. Requisiti di riservatezza

Il Fornitore deve:

- Utilizzare i dati personali e le informazioni in modo lecito e secondo correttezza, per scopi legittimi e determinati, nel rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza rispetto alle attività svolte;
- Utilizzare i dati personali e le informazioni solo ed esclusivamente per le attività connesse all'esecuzione di quanto richiesto contrattualmente;
- Non trattare i dati personali, ovvero le informazioni, diversi da quelli per i quali è stato espressamente autorizzato;
- Garantire il rispetto della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei dati personali e delle informazioni adottando tutte le misure, fisiche nonché tecnologiche, di sicurezza idonee;
- Mantenere strettamente riservati i dati personali e le informazioni trattati nello svolgimento di quanto richiesto contrattualmente, non diffonderli e non comunicarli a terzi salvo preventiva autorizzazione scritta del Titolare. L'obbligo di riservatezza in merito ai dati vincolerà il Fornitore, i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti e sub-fornitori, per tutta la durata del contratto e per i cinque anni successivi alla data della sua cessazione, per qualunque causa essa sia avvenuta;
- Non copiare, duplicare, riprodurre o registrare, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, i dati e le informazioni, salvo nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione dell'attività richiesta e sempre previa autorizzazione scritta da parte del Titolare; al termine delle attività richieste o comunque del contratto, restituire al referente del Titolare i dati e le informazioni oppure, se richiesto e applicabile, procedere alla loro distruzione, con modalità sicure e documentate, fornendone evidenza;
- Comunicare immediatamente al referente del Titolare qualunque evento che abbia violato o posto in pericolo la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali e delle informazioni;
- Cancellare in maniera sicura, secondo le tecnologie più adeguate, i dati e le informazioni presenti sui dispositivi (PC, Tablet, ecc.) in caso di dismissione e comunque al termine del contratto. Tutte le attività di dismissione sicura dovranno essere registrate e conservate fornendo al Titolare tutte le evidenze di quanto svolto durante tutto l'arco del contratto;
- Nel caso in cui l'attività di manutenzione debba essere svolta all'esterno del Titolare, garantire che i dati personali e le informazioni contenute nei prodotti non siano accessibili;
- Definire ed attuare delle procedure per il loro trattamento e memorizzazione dei dati e delle informazioni. Nello specifico il Fornitore deve adottare idonee procedure per la gestione, mantenimento e dismissione dei supporti di memorizzazione contenenti dati, ad esempio implementando metodi di sovrascrittura a più livelli o cancellazione sicura dei supporti. Tutte le attività di dismissione sicura dovranno essere registrate e conservate fornendo al Titolare. Tutte le evidenze di quanto svolto durante tutto l'arco del contratto.



E sempre vietata l'estrazione e il trasferimento di dati e/o di ogni altra informazione dalle basi dati e dai sistemi del Titolare, salvo espressa e preventiva autorizzazione scritta.

### 8.2.3. Gestione del personale del Fornitore

Il Fornitore deve garantire che il proprio personale (dipendenti e collaboratori), abbia piena consapevolezza delle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni. In particolare:

- Il Fornitore, durante il processo di acquisizione del proprio personale, deve valutare i livelli di conoscenza degli obiettivi e delle problematiche di sicurezza in funzione delle attività che dovranno essere svolte. Inoltre, il personale del Fornitore deve ricevere da questi un'adeguata e continuativa formazione inerente alle tematiche di Sicurezza e *Privacy*;
- Il Fornitore, alla conclusione del rapporto di lavoro del dipendente e/o collaboratore, deve:
  - Nel caso in cui le credenziali siano definite sulle reti, sistemi e applicazioni del Titolare, comunicare tempestivamente al referente del Titolare, i nominativi degli utenti che dovranno essere rimossi;
  - Nel caso in cui le credenziali siano definite sulle reti, sistemi e applicazioni gestite dal Fornitore, rimuovere tutte le credenziali di autenticazione (ID e password) utilizzate dal dipendente e/o collaboratore dimissionario.

### 8.2.4. Accesso agli ambienti ed ai sistemi

#### **Accesso agli ambienti del Titolare**

Il Fornitore deve poter accedere alle reti, ai sistemi e agli ambienti che il Titolare metterà a disposizione, relativamente al proprio ambito di competenza, attraverso le modalità di connessione definite. L'infrastruttura utilizzata deve rispettare i requisiti minimi definiti e descritti nel seguito. In nessun caso, in ambienti diversi dalla produzione, dovranno essere presenti dati reali di produzione dei servizi gestiti, a meno di preventiva autorizzazione scritta fornita dal Titolare. Si sottolinea che, ancorchè salvaguardate le problematiche di protezione dei dati personali, il Fornitore rimane responsabile del rischio di furto, perdita accidentale e/o distruzione di patrimonio informativo, inteso come le basi dati, il codice sorgente e/o le soluzioni prodotte, le infrastrutture e le personalizzazioni sviluppate nonché le informazioni e i dati trattati, per quanto di sua competenza.

#### **Accessi logici**

Il Fornitore deve garantire sia sugli ambienti del Titolare da esso gestiti, sia sui propri ambienti, che l'accesso alle informazioni, servizi e sistemi avvenga in modo sicuro per prevenire l'accesso da parte di utenti che non hanno i necessari diritti e pertanto impedire trattamenti non autorizzati.

Il ciclo di vita delle utenze, sui sistemi gestiti dal Fornitore, prevede che:

- Ogni operazione del ciclo di vita (creazione, modifica, sospensione, ecc.) che riguarda le utenze relative ad ambienti, sistemi o applicazioni del Titolare, deve essere preventivamente formalizzata dal Fornitore ai referenti specifici del Titolare e da questi ultimi autorizzata;
- Il Fornitore deve effettuare la tracciatura di tutte le richieste effettuate inerenti alla
- gestione del ciclo di vita delle utenze per renderla disponibile su richiesta.

### **Accesso a reti, sistemi e ambienti del Titolare**

Nel caso di accesso a reti, sistemi e ambienti del Titolare, il Fornitore deve:

- Richiedere in forma scritta la creazione di una nuova utenza che deve contenere
- l'identificativo della persona a cui verrà assegnata, l'ambito di utilizzo, il ruolo, l'ambiente e la durata. Le utenze richieste dovranno essere univoche, personali e utilizzate in modo che l'accesso alle informazioni da parte di ogni singolo utente sia limitato alle sole (principio del "minimo privilegio") informazioni di cui necessita (principio del "need-to-know") per lo svolgimento dei propri compiti;
- Inviare una tempestiva comunicazione in caso di variazione delle mansioni o delle attività in modo che il profilo venga adeguato alle effettive nuove esigenze;
- Effettuare una revisione periodica delle utenze al fine di individuare le utenze inattive e quelle che necessitano di una modifica;
- Richiedere immediatamente la disabilitazione di un'utenza assegnata ad un suo dipendente collaboratore nei seguenti casi:
  - Interruzione del rapporto di lavoro con il Fornitore;
  - Cambio di mansione che non necessita dell'accesso ai sistemi informatici/applicazioni del Titolare;
  - Utenze inattive emerse nella revisione periodica.
- Tutto il personale autorizzato del Fornitore dovrà:
  - Eseguire l'accesso ai sistemi e agli ambienti tramite le proprie credenziali di accesso personali (ad esempio user ID, password) fornite dal Titolare;
  - Custodire ed utilizzare le proprie credenziali di accesso con la massima cautela al fine di evitare l'intercettazione, volontaria o fortuita, delle stesse da parte di terzi evitando in ogni caso di comunicarle ad altri e non consentendo a nessun'altra persona di utilizzarle.

### **Accesso ad ambienti del Fornitore**

Nel caso in cui il Fornitore tratti dati e/o informazioni del Titolare attraverso propri ambienti e sistemi deve:

- Rispettare principi espressi nei Paragrafi precedenti relativamente alla gestione del ciclo di vita delle utenze e all'accesso alle informazioni;

- Definire un processo di gestione delle credenziali di autorizzazione e dei relativi profili di accesso;
- Definire utenze univoche, personali e profilate in ottemperanza alle normative di riferimento;
- Definire le autorizzazioni di accesso alle informazioni in modo che siano differenziate in base al ruolo ed agli incarichi ricoperti dai singoli individui;
- Definire le procedure per consentire l'accesso ai dati nei casi in cui, a causa della prolungata assenza o dell'impedimento della persona autorizzata, si renda indispensabile e indifferibile intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza del Titolare;
- Effettuare periodicamente valutazioni tecniche sulla robustezza delle parole chiave usate dagli utenti;
- Provvedere alla sospensione delle utenze nei seguenti casi:
  - Assenza prolungata del dipendente (assenza per malattia o infortunio superiore a 90 giorni);
  - Scadenza della parola chiave e inserimento consecutivo di 5 parole chiave errate;
  - Decorrenza del tempo massimo di inattività;
  - Scadenza di un'utenza temporanea, utilizzata da personale non dipendente.
- Formalizzare e tracciare la richiesta di riattivazione di un'utenza sospesa. Inoltre, qualora il ripristino avvenga a seguito di sospensione per scadenza temporale della parola chiave, consentire all'utente di accedere al sistema solo per modificare la password;
- Gestire la storicizzazione degli account e delle loro attività al fine di tenerne traccia, fornendo, su richiesta del Titolare le informazioni in merito.

Tutte le persone autorizzate del Fornitore devono:

- Eseguire l'accesso ai sistemi e ambienti del Fornitore tramite le proprie credenziali di accesso personali (ad esempio user ID, password);
- Custodire ed utilizzare le proprie credenziali di accesso con la massima cautela al fine di evitare l'intercettazione, volontaria o fortuita, delle stesse da parte di terzi evitando in ogni caso di comunicarle ad altri e non consentendo a nessun'altra persona di utilizzarle.

#### 8.2.5. Modalità e specifiche di connessione

La connessione remota (dove per remota è da intendersi eseguita da sedi non del Titolare) ai sistemi del Titolare è permessa solo attraverso:

- Connessioni dedicate;
- Connettività Virtual Private Network (VPN) di tipo *site-to-site*.
- Connettività PAM – Privileged Access Management se previsti dal Titolare

La connettività *VPN-Client*, che deve essere nominale, è autorizzata solo in casi eccezionali e corredata da opportuna motivazione scritta.

La connettività Internet e l'apparato remoto lato Fornitore saranno a suo carico così come pure la configurazione della connessione VPN nel caso di connettività *site-to-site*.

Il Titolare deve fornire le specifiche di configurazione, a cui la connettività VPN deve rispondere, che dovranno essere applicate dal Fornitore. La VPN deve essere unica per ciascun Fornitore (nel caso di Raggruppamento Temporaneo d'Impresa (RTI) e resa disponibile una VPN per ogni società appartenente all'RTI). Non sono possibili in nessun caso VPN multiple per lo stesso Fornitore.

Le modalità di connessione sono definite ad insindacabile giudizio dal Titolare.

### 8.2.6. Infrastruttura del Fornitore

Il Fornitore, in funzione delle attività assegnate, deve implementare sulla propria infrastruttura e sui propri sistemi le opportune regole di sicurezza in funzione della criticità del servizio e/o dell'informazione trattata.

Nel dettaglio il Fornitore deve, ove ricorra il caso:

- Garantire la separazione degli ambienti (es: sviluppo, integrazione, produzione, management);
- Prevedere meccanismi di autenticazione forte per l'accesso agli ambienti, qualora le esigenze di sicurezza lo richiedano;
- Implementare opportuni meccanismi di tracciatura e *auditing*;
- Controllare e monitorare, tramite appositi strumenti (quali ad esempio firewall, IDS, Correlatori di Eventi, ecc.), gli eventuali "punti di contatto" tra le reti interne del Fornitore e la rete del Titolare;
- Garantire lo svolgimento di attività di *backup* e *restore* secondo procedure formalizzate che definiscano le metodologie di salvataggio e ripristino, i tempi di conservazione delle copie, il numero di versioni da salvare e la tipologia dei dati. In particolare, per i sistemi critici, dovranno essere periodicamente effettuati salvataggi dei file di sistema e di tutti quelli necessari per il ripristino degli stessi e di eventuali applicativi rilevanti ai fini della continuità delle operazioni; le procedure di backup e restore saranno oggetto di verifica da parte del Titolare
- Prevedere con cadenza periodica, in linea con le esigenze del Titolare, al fine di garantire efficienza e livelli di sicurezza adeguati ai sistemi utilizzati:
  - Attività di *hardening*;
  - Attività di *patching*;
  - *Vulnerability assessment/penetration test* e relativo piano di trattamento.

- Verificare periodicamente i sistemi e le procedure di backup e *restore* in tutte le loro componenti e funzionalità, sia in condizioni di normale operatività che in condizioni di emergenza. In particolare, dovranno essere condotti dei test di ripristino dei salvataggi effettuati; il piano di test e ripristino saranno oggetto di verifica da parte del Titolare.
- Conservare in luoghi sicuri opportunamente protetti i supporti utilizzati per eseguire *backup*. Il tempo di mantenimento dei dati deve essere compatibile con le esigenze del Titolare e con la Normativa Privacy;
- Verificare con regolarità la conformità dei sistemi informativi, servizi e applicazioni agli *standard* di sicurezza e ai requisiti richiesti dal Titolare e dalle normative di riferimento.
- Relativamente agli ambienti di sviluppo, qualora richiesto dal Titolare, il Fornitore deve:
- Predisporre in casa propria tutti gli ambienti di sviluppo necessari;
- Verificare che, in nessun caso, siano presenti dati reali o riconducibili a persone fisiche realmente esistenti;
- Prevedere opportuni allineamenti dei codici sorgente sviluppati presso le proprie sedi, con gli strumenti di *versioning* del codice sorgente sviluppato.

Relativamente agli strumenti di lavoro, il Fornitore deve:

- Dotare le postazioni di lavoro utilizzate per accedere alla rete e ai sistemi del Titolare (ove applicabile) di opportuni meccanismi di sicurezza (antivirus, patch di sicurezza, ecc.) e segregarle dal resto della rete del Fornitore;
- Utilizzare sistemi antivirus, controllo *malware* e meccanismi di sicurezza per i media rimovibili, per tutti i sistemi, postazioni e reti;
- Garantire che tutti gli strumenti di lavoro introdotti, come ad esempio *laptop* e dispositivi di memorizzazione usati dalle persone autorizzate del Fornitore, siano stati preventivamente autorizzati e dotati di tutte le misure di sicurezza ritenute necessarie e adeguate in conformità con gli *standard* vigenti presso il Titolare;
- Garantire che su tutti gli strumenti di lavoro, anche su quelli eventualmente forniti dal Titolare, non sia installato *software* e/o modificata la configurazione dei sistemi senza preventiva autorizzazione scritta;
- Consentire l'esecuzione di controlli da parte del Titolare volti a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni, anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici che saranno preventivamente comunicati al Fornitore;
- Consentire l'installazione sulle proprie postazioni di lavoro di componenti *software*, preventivamente comunicati al Fornitore, necessari per assicurare una connessione sicura alla rete del Titolare;

- Non lasciare incustodita la postazione di lavoro e nel caso, prima di allontanarsi, assicurarsi di chiudere le eventuali sessioni aperte e di attivare lo *screensaver* con *password*.

Al Fornitore non è consentito l'uso di dispositivi mobili (*smartphone, tablet, ecc.*) propri o aziendali per l'accesso ai dati e informazioni del Titolare se non preventivamente richiesto al Titolare e dal Titolare espressamente autorizzato.

#### 8.2.7. Analisi e gestione dei rischi

Ove richiesto dal Titolare, il Fornitore è tenuto a svolgere attività di analisi dei rischi rispetto alla sicurezza delle informazioni sull'intero oggetto del contratto.

I risultati dell'analisi dei rischi dovranno essere presentati al Titolare dal Fornitore nei tempi e nei modi che saranno concordati opportunamente tra le parti e dovranno almeno prevedere:

- L'identificazione e la descrizione del rischio;
- Il livello di gravità del rischio;
- L'eventuale impatto sui servizi;
- Le indicazioni sulle possibili soluzioni congiuntamente alle relative stime sui tempi e costi.

Il documento deve essere aggiornato ove dovessero intervenire eventi/circostanze impattanti sul contenuto e di tali variazioni deve essere data evidenza al Titolare.

Il Fornitore, condividendolo con il Titolare, deve definire, ove necessario, le modalità di gestione del rischio (ovvero mitigazione, esternalizzazione ed attuazione) ed è responsabile della redazione di un Piano di Trattamento dei Rischi da attuare nei tempi concordati con il Titolare.

#### 8.2.8. Sicurezza fisica

Il Fornitore, al fine di garantire adeguati livelli di tutela per tutte le informazioni e tutti i dati gestiti per conto del Titolare, deve definire, implementare e mantenere opportune soluzioni di sicurezza relativamente a sicurezza perimetrale, controllo degli accessi fisici, sicurezza di uffici, locali tecnici ed attrezzature e altre azioni necessarie, ad esempio: l'alimentazione elettrica e la sicurezza dei cablaggi, i supporti di memorizzazione in ingresso e in uscita, lo smaltimento e il riutilizzo delle apparecchiature stesse.

Per le attività svolte presso le sedi o CED del Titolare, il Fornitore si impegna a rispettare le istruzioni e misure di sicurezza comunicate dal Titolare stesso.

#### 8.2.9. Gestione degli eventi anomali, degli incidenti e della Business Continuity

Il Fornitore deve garantire che le anomalie e gli incidenti aventi ripercussioni sul sistema informativo e sui livelli di sicurezza, siano tempestivamente riconosciuti e correttamente gestiti attraverso efficienti sistemi di prevenzione, comunicazione e reazione per minimizzare l'impatto sul *business*.

È fatto obbligo al Fornitore di una altrettanto tempestiva notifica nei confronti del Titolare degli eventi anomali e/o incidenti di sicurezza che coinvolgono sistemi del Fornitore che contengono o trattano dati o codice del Titolare.

Nel dettaglio il Fornitore deve:

- Implementare le procedure di gestione degli incidenti di sicurezza e di comunicazione degli stessi al Titolare;
- Rilevare gli incidenti che possano avere un impatto sui livelli di sicurezza. Deve altresì garantire la completa gestione degli eventuali effetti, reali o potenziali, derivanti dall'incidente, ove possibile in tempi brevi, garantendo il rispetto delle procedure, ove presenti o definite, sempre in accordo con il Titolare;
- Prevedere un sistema di registrazione e classificazione degli incidenti e degli eventi anomali per effettuare analisi volte al miglioramento dei livelli di sicurezza coerente con le reali problematiche riscontrate;
- Raccogliere le evidenze a seguito di un incidente di sicurezza, conservarle e presentarle qualora sussista la necessità di azioni legali di natura civile o penale;
- Attivare e mantenere idonee procedure di *Business Continuity* nella misura ed in relazione al servizio prestato al Titolare, in coerenza con i livelli di servizio previsti dal contratto;
- Concorrere all'attivazione e al coordinamento dei gruppi operativi del proprio personale dedicato alla gestione delle emergenze e della crisi comunicandolo al Titolare e tenendo aggiornati i nominativi e i recapiti che garantiscano la pronta rintracciabilità delle figure competenti individuate; deve partecipare ai test tecnici e organizzativi di *Business Continuity* e di *Disaster Recovery*, per quanto di competenza.

#### 8.2.10. Rispetto delle procedure di sicurezza

Il Fornitore si impegna a rispettare le procedure di sicurezza del Titolare.

In considerazione dell'importanza delle procedure di sicurezza e della loro natura riservata, sono di seguito riportati unicamente i termini di massima delle stesse.

Il contenuto complessivo delle procedure sarà reso noto al Fornitore secondo le modalità e le tempistiche opportune.

- Procedura di *Incident Management*: regola le azioni da intraprendere per la rilevazione, la comunicazione e la gestione di incidenti o anomalie;
- Procedura di gestione degli accessi fisici: regola le modalità con cui sono gestiti il rilascio delle credenziali fisiche di accesso ai locali;
- Procedura di gestione delle credenziali di amministrazione: regola le modalità con cui sono gestite le credenziali di amministrazione dei sistemi informatici;

- Procedura di gestione dei cambiamenti e delle richieste di variazione credenziali di accesso: regola le modalità con cui sono gestite le richieste di cambiamento di configurazione o le richieste di modifica di diritti relativi a credenziali di accesso degli utenti ai sistemi informatici.

L'elenco suindicato riporta unicamente le principali procedure, esistono altre procedure che regolano il rapporto tra il Fornitore e il Titolare per quanto riguarda operazioni connesse alla configurazione di aspetti di sicurezza o di protezione dei dati personali degli utenti. A tali procedure si affiancano poi le politiche di sicurezza alle quali il Fornitore è tenuto ad attenersi e, ove applicabile, ad implementarle sui sistemi forniti.

Il rispetto delle procedure di sicurezza e di qualsiasi loro modifica introdotta dal Titolare, anche durante il corso della fornitura, è sempre parte integrante della Fornitura stessa. Il Fornitore non dovrà avanzare richieste di estensione contrattuale o pagamenti specifici connessi a questo specifico ambito.

#### 8.2.11. Report da parte del Fornitore

Entro trenta giorni dalla stipula del contratto, il Fornitore deve predisporre una proposta di documento di autocertificazione periodica delle regole e delle *policy* relative alla sicurezza delle informazioni, tale documentazione deve includere:

- La descrizione delle azioni implementate e delle regole definite;
- Il risultato dei test effettuati, atti a garantire l'effettivo rispetto di tali regole.

Una volta approvato il documento da parte del Titolare, il Fornitore deve, mediante lo stesso, autocertificare, annualmente o su richiesta del Titolare, il rispetto delle regole e delle *policy* relative alla sicurezza delle informazioni. Questa documentazione è considerata parte del sistema complessivo di monitoraggio della Fornitura.

#### 8.2.12. Attività di verifica e controllo

Il Titolare avrà facoltà di effettuare attività di verifica e controllo sull'applicazione, da parte del Fornitore ed eventualmente dei sub-fornitori, di quanto sopra esposto e di qualsiasi altra misura di sicurezza che deve essere successivamente definita a fronte di eventuali evoluzioni e/o modifiche normative o standard di settore. La verifica può essere effettuata sia tramite visita presso il Fornitore o, congiuntamente, presso i suoi sub-fornitori, sia tramite richiesta di idonea documentazione attestante la conformità ai requisiti di sicurezza richiesti contrattualmente nonché dalla normativa di riferimento e successive modifiche.

A fronte di difformità rilevate, il Fornitore si impegna ad eseguire gli interventi per il superamento delle stesse previa validazione da parte del Titolare delle soluzioni identificate.

#### 8.2.13. Deroche

In casi straordinari e con le dovute autorizzazioni opportunamente documentate sarà possibile operare in deroga alle regole di sicurezza qui stabilite.



Le richieste da parte del Fornitore dovranno essere formalizzate e tracciate, oltre che adeguatamente documentate. In particolare, dovranno essere esplicitate le motivazioni che giustificano la deroga, gli ambiti operativi e temporali di intervento, l'identificazione del personale esterno e le attività da autorizzare.

La richiesta deve essere indirizzata agli specifici referenti operativi del Titolare che provvederanno, coinvolgendo le opportune strutture aziendali interne, ad ottenere autorizzazione scritta per le richieste ammissibili.

#### 8.2.14. Reperibilità

Il Fornitore è tenuto a comunicare i numeri di reperibilità relativi alle figure di *Security Manager*, a garanzia di una corretta e tempestiva erogazione di tutti i servizi a suo carico, di cui viene riportato di seguito un elenco esemplificativo, ma non esaustivo:

- Comunicazione e gestione di incidenti di sicurezza;
- Comunicazione e gestione di eventi di *data breach*;
- Test tecnici e/o organizzativi di *Disaster Recovery*;
- Attivazione dei servizi in *Disaster Recovery*;
- Piano di rientro dal *Disaster Recovery*.

La reperibilità per tale figura è da intendersi 24x7x365.

Tale funzione si intende ricompresa nel perimetro contrattuale del presente contratto.

## 9 Realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e *delivery* della soluzione

### 9.1 Generalità

Le indicazioni fornite nelle prossime sezioni devono essere considerate imprescindibili dal Fornitore, il quale deve organizzare le proprie attività nel rispetto dei vincoli temporali e secondo le modalità di azione descritte a livello generale.

Peraltro, per rendere efficienti le attività di gestione e di condivisione delle informazioni il Fornitore deve predisporre un *repository* documentale dedicato e strumenti per la gestione in formato elettronico della documentazione, del relativo cronoprogramma (generale ed esecutivo di dettaglio) e di ogni documento tecnico di comune interesse (*Project Management Information System – PMIS*).

### 9.2 Attività di supporto specialistico

La fornitura della soluzione COT deve essere accompagnata da attività di supporto specialistico e gestionale atti a supportare efficacemente gli ES nella delicata fase di transizione alla soluzione,

nonchè orientati alla efficace operatività della soluzione stessa per poter garantire una migliore qualità del servizio erogato al paziente. Le attività in questione sono elencate di seguito.

**Project management dell'iniziativa:** rientrano in queste attività il coordinamento gestionale e amministrativo dell'iniziativa complessiva ed il supporto agli ES nella gestione dei singoli cantieri di lavoro per tutta la durata dell'iniziativa.

**Analisi, Progettazione, Predisposizione della soluzione COT:** rientrano in queste attività la progettazione, realizzazione e declinazione sul contesto territoriale della *suite* di servizi e soluzioni applicative facenti parte della soluzione. Queste attività riguarderanno il periodo dall'inizio della Fornitura al termine del transitorio di attivazione del nuovo sistema sugli ES. In particolare, tali attività riguarderanno:

- La definizione delle specifiche funzionali e di interfaccia;
- La definizione delle specifiche di interfaccia verso i sistemi informativi esterni;
- La definizione delle specifiche tecniche del *software*;
- La realizzazione del *software*;
- Il test delle componenti *software*.

**Delivery, supporto alla messa in esercizio e altri Servizi Gestionali Connessi al governo delle installazioni:** rientrano in queste attività tutti quei servizi di supporto alla fase di implementazione della soluzione, della sua diffusione e del governo complessivo del sistema, tra cui il supporto alla gestione della Domanda, alla pianificazione delle implementazioni e delle evoluzioni, alla diffusione della soluzione, ai servizi per la gestione del cambiamento e la formazione e supporto tecnico-specialistico agli ES. Particolare attenzione deve essere riservata a supportare i singoli ES nella fase di transizione al nuovo sistema. In particolare, si richiede al Fornitore di:

- Individuare, in base alle esigenze degli utenti, le migliori soluzioni alle problematiche emerse;
- Definire le *check-list* di verifica per le funzionalità rilasciate;
- Fornire il supporto alle validazioni;
- Organizzare e svolgere il **servizio di formazione** per gli operatori sanitari di tutte le COT;
- Organizzare e svolgere il **servizio di supporto operativo** all'avvio del sistema di COT presso ciascuna struttura per il tempo necessario;
- **Servizio di presidio on-site** per tutto il periodo contrattuale per tutti gli Enti Sanitari;
- Definire con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, i piani dettagliati degli interventi previsti con la descrizione delle attività unitamente alla durata e alle date previste di fine lavoro.

**Servizi di integrazione** tra la soluzione COT e il resto degli applicativi del Sistema Informativo regionale e degli ES all'interno del perimetro della Fornitura sono comprese le attività specialistiche lato Fornitore volte all'integrazione della soluzione COT con i sistemi applicativi regionali e degli ES.

**Manutenzione, Assistenza e Supporto applicativo:** rientrano in queste attività i servizi di manutenzione (correttiva, normativa e evolutiva) del software in esercizio e l'assistenza a tutti gli utenti della soluzione COT, a partire dal completamento della prima attivazione della Fornitura agli ES fino al termine del periodo di garanzia. Si ritengono incluse in questa classe di servizi gli aggiornamenti tecnologici (comprese le *major release*) del sistema fornito rilasciati nel corso della durata della Fornitura. Tenendo conto della criticità dei processi coinvolti il servizio di assistenza e supporto applicativo, deve essere in grado di garantire una elevata capacità di intervento e fornire prestazioni documentabili.

**Gestione operativa delle installazioni, Tuning, Monitoraggio della soluzione COT:** rientrano in queste attività tutti i servizi di manutenzione, assistenza ed esercizio della soluzione sia nella sua versione originaria sia con le eventuali personalizzazioni, aggiornamenti e implementazioni introdotti nel tempo a partire dal completamento della prima attivazione della Fornitura agli ES fino al termine del periodo di garanzia.

**Pianificazione e realizzazione delle evoluzioni dei servizi:** rientrano in queste attività tutti i servizi di vera e propria evoluzione della soluzione complessiva e dei servizi correlati, intesi come sviluppo di nuovi sistemi e/o funzionalità specifiche (ad es. sviluppo di *software ad hoc*), che potranno essere richieste.

### 9.3 Exit strategy

Nella presente sezione vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste al Fornitore nella fase finale del rapporto contrattuale, per il passaggio delle consegne al personale del Committente, per le aree di competenza previste e per il trasferimento di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura del Committente. Al fine di garantire la corretta pianificazione di questa fase, deve essere redatto dal fornitore e approvato dalla Cabina di Regia Regionale e dal Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, il Piano di trasferimento (PTF), modificabile secondo le esigenze e richieste degli enti che potrebbero occorrere durante la fase di trasferimento.

Alla scadenza del contratto il Proponente presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi al Committente o ad una terza parte da esso individuata per un periodo pari al minimo agli *ultimi due mesi di contratto*.

La fase di *Exit Management*, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- Fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- Gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- Diritti di proprietà intellettuale: accordi necessari, licenze, codice (ove previsto), ecc.;
- *Due diligence*: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire ad un altro Fornitore subentrante, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- Contratti e licenze;

- Sicurezza;
- Piano di comunicazione.

In particolare, sulla base dei contenuti e delle caratteristiche qualificanti dell'attività di *Exit Management*, il Proponente si deve impegnare durante la fase finale, fino al termine del periodo contrattuale, a soddisfare i seguenti requisiti generali:

- Non vi saranno impatti o interruzioni del servizio causate specificamente dalle attività di passaggio di consegne;
- Non vi saranno decadimenti dei livelli di servizio, specificamente imputabili al passaggio delle consegne e all'affiancamento del personale del Fornitore con quello subentrante;
- Dal punto di vista dell'utente finale, non vi saranno significativi cambiamenti, specificamente imputabili al passaggio delle consegne, che possano inficiare le attività operative.

La proposta di una adeguata strategia di *Exit Management* sarà oggetto di approfondita valutazione tecnica.

Di seguito si riporta una traccia dei contenuti e delle caratteristiche qualificanti dell'attività di *Exit*, che dovranno essere progettate e gestite di concerto con il Committente:

- **Piano di Trasferimento:** le attività di affiancamento e rilascio sono specificate e governate dal PTF, in cui saranno riportate tutte le attività previste in termini di tempi, risorse impiegate, punti di verifica e controllo dei risultati attesi, criteri di accettazione, rischi e cadenza degli incontri per la verifica dello stato di avanzamento delle attività;
- **Responsabilità:** durante il periodo di affiancamento e migrazione al termine del Contratto, la responsabilità del Servizio viene mantenuta dal Fornitore fino al termine previsto contrattualmente;
- **Governo del processo:** il Fornitore assicura tutte le attività finalizzate a coordinare e verificare la corretta ed efficace esecuzione delle attività di Affiancamento e Rilascio nel rispetto dei termini concordati nonché la coerenza con i requisiti, i vincoli ed i termini stabiliti nei documenti contrattuali; a tale scopo viene individuata una figura unica per il Fornitore (*Project Manager*) che coordinerà tutte le attività e che interfacerà il Committente ovvero l'eventuale Fornitore terzo subentrante;
- **Continuità dei servizi:** al fine di garantire al Committente il mantenimento dei richiesti livelli di servizio da parte del subentrante, nel Piano di Transizione sono previste fasi di verifica e validazione sia del trasferimento di *know-how* che del rilascio della documentazione; altresì, contestualmente al trasferimento delle conoscenze, si prevede un adeguato periodo di affiancamento delle risorse del subentrante nella operatività corrente del Fornitore uscente;
- **Risorse professionali:** un gruppo di risorse del Fornitore appositamente designato affiancherà le risorse del Committente e/o del Fornitore subentrante per il trasferimento delle conoscenze sui servizi e sulle relative attività di gestione; il *team* sarà composto da personale già impegnato nell'erogazione dei servizi.

## 9.4 Fasi progettuali e relative tempistiche

La presente sezione contiene le informazioni connesse all'introduzione della nuova soluzione oggetto della fornitura definendo le principali attività che dovranno essere svolte *a livello Regionale/Locale*, nonché ai requisiti a cui il Fornitore deve rispondere in fase di *delivery* della soluzione.

Infatti, il modello adottato per la *delivery* della soluzione è articolato su due macro-livelli:

- *Livello Regionale*
- *Livello Locale*

A livello regionale, la Regione, per mezzo della Cabina di Regia Regionale e del Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende Sanitarie, sarà responsabile di gestire gli investimenti e le attività necessarie per garantire la disponibilità della soluzione trasversale ai singoli ES.

In particolare, pur garantendo l'autonomia operativa di ciascun ES, e in conformità con le normative in merito di trattamento e tutela dei dati personali, le informazioni gestite a livello locale potranno essere consolidate anche a livello regionale.

Il livello locale si occuperà di creare le condizioni affinché la soluzione "generalista" si adegui orizzontalmente alle caratteristiche peculiari delle COT. In particolare, questa fase sarà necessaria per declinare:

- le integrazioni;
- la diffusione sugli ambiti di attuazione;
- le configurazioni;
- le personalizzazioni di carattere non "invasivo" (es. moduli, specifiche notifiche, etc.)

**Si sottolinea che le attività di introduzione della nuova soluzione del sistema informativo per le COT dovranno essere svolte garantendo il minor disservizio possibile per operatori e pazienti.**

### 9.4.1. Fase 0: Assessment preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente

Questa fase ha una durata complessiva di **1 mese**, prevede il completamento di un assessment preliminare in cui il Fornitore analizza la situazione attuale, in particolare, si procede all'esecuzione e allo sviluppo di un documento preliminare per iniziare ad individuare il parco tecnologico (infrastrutturale e applicativo) dell'ES che verrà impattato e del contesto regionale, dei processi presenti e del modello organizzativo che si intende implementare per realizzare un sistema che soddisfi gli obiettivi specifici di progetto.

### 9.4.2. Fase 1: Assessment, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), Predisposizione delle integrazioni & Configurazione del sistema

Questa fase ha una durata complessiva di **2 mesi** entro i quali la Regione, per mezzo della Cabina di Regia Regionale e del Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, sarà responsabile di

gestire gli investimenti e le attività necessarie per garantire la disponibilità del sistema oggetto di fornitura trasversale ai singoli enti.

In particolare, il Fornitore procede all'esecuzione e allo sviluppo di un documento di **assessment** per individuare il parco tecnologico (infrastrutturale e applicativo) dell'ES che verrà impattato e del sistema regionale, in modo tale da ottenere:

- una mappatura dei processi che interessano l'introduzione della soluzione oggetto di fornitura;
- una mappa delle integrazioni presenti (sia HL7 - FHIR che di altro tipo) tra le applicazioni del Sistema Informativo;
- valutazione dei sistemi presenti nell'ecosistema regionale o in corso di sviluppo (es. sistemi di autenticazione, gestioni dei ruoli, sistemi di protocollo e gestione documentale, sistemi gestionali sanitari, ecc...), con cui il sistema fornito deve interfacciarsi.

Sulla base dell'*assessment*, il Fornitore deve **parametrizzare** le attività da mettere in campo per il *delivery* della soluzione, fornendo una strategia che tenga conto delle attività da eseguire come ad esempio per la predisposizione degli ambienti virtuali.

Il Fornitore, al termine delle suddette attività, deve redigere un **Documento Progettuale di Dettaglio (DPD)** contenente, in maniera strutturata:

- la descrizione generale del sistema/servizio fornito;
- la descrizione di dettaglio delle singole componenti del sistema/servizio fornito (anche esterne), comprensivo dei dettagli esecutivi di installazione, configurazione e interfacciamento (es.: tracciati, protocolli, ecc.);
- la descrizione di dettaglio delle misure di sicurezza adottate in relazione alle normative vigenti applicabili al contesto dei sistemi/servizi *della Regione/dell'ES*. A tal scopo dovranno essere fornite le informazioni necessarie all'esecuzione della Valutazione di Impatto sulla Protezione dei Dati Personali/*Data Protection Impact Assessment – DPIA* – al fine di gestire e mitigare i rischi connessi agli specifici trattamenti supportati dal sistema/servizio; in particolare dovranno essere fornite le indicazioni in relazione alle modalità con cui il sistema/servizio supporti la gestione dell'esercizio dei diritti degli interessati ed il rispetto dei principi previsti dalla normativa vigente (Reg. UE 679/2016):
  - Art. 5.1.b – Misure per garantire la limitazione della finalità del trattamento (dati non utilizzati per altre finalità);
  - Art. 5.1.c – Misure per garantire la minimizzazione dei dati del trattamento;
  - Art. 5.1.d – Misure per garantire la esattezza/qualità dei dati (integrità);
  - Art. 5.1.e – Misure per garantire la limitazione della conservazione;
  - Art. 15 – Misure per garantire il diritto di Accesso dell'interessato;
  - Art. 16 – Misure per garantire il diritto di Rettifica;

- Art. 17 – Misure per garantire il diritto alla Cancellazione (“Oblío”);
  - Art. 18 – Misure per garantire il diritto alla Limitazione del Trattamento;
  - Art. 19 – Misure per garantire l’obbligo di Notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del Trattamento;
  - Art. 20 – Misure per garantire il diritto alla portabilità dei dati;
  - Art. 21 – Misure per garantire il diritto di Opposizione;
  - Art. 22 - Misure per garantire la sicurezza in caso di processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.
- un piano di implementazione del sistema che tenga conto delle fasi progettuali e delle relative tempistiche, descritte successivamente.

Riguardo all’esercizio operativo del sistema, nel DPD deve essere documentato come il Fornitore intenda rispondere ai requisiti relativi alla gestione della fornitura e come intenda gestire l’intero ciclo di vita della soluzione per tutta la durata contrattuale. Dovranno essere, tra l’altro, documentate in dettaglio le attività e la responsabilità del Fornitore. Relativamente all’eventuale sviluppo di componenti *software* specifiche, si ricorda che la proprietà del codice è della Committente, secondo quanto precedentemente riportato.

Tale documento, sarà soggetto ad una valutazione ed approvazione da parte della Cabina di Regia Regionale e del Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, ai sensi della L.R. 14 marzo 2000, n. 25 e successiva DGR n. 367 del 06.07.2020 avente ad oggetto “*Organizzazione del comparto sistemi informativi e telematici*”.

La Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, si riservano dunque la facoltà di richiederne eventuali modifiche e/o aggiornamenti mentre è onere dell’aggiudicatario impegnarsi ad eseguire tutte le eventuali modifiche al DPD entro 5 gg lavorativi dalla ricezione delle osservazioni da parte della Cabina di Regia Regionale e del Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende del Committente.

A seguito dell’approvazione del DPD, il Fornitore procederà alla relativa attuazione, che deve prevedere l’esecuzione delle **configurazioni** necessarie per eseguire il rilascio, i test ed il collaudo della soluzione ‘trasversale’.

#### 9.4.3. Fase 2: Test, migrazione dati e collaudo

In questa fase saranno svolti i test e il collaudo del sistema. La fase ha una durata complessiva di 2 mesi in cui si redigerà un piano dei test, concordato con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, contenente modalità e tempistiche per ogni tipologia di test, i casi d’uso coperti dal test e le funzionalità impattate.

Successivamente verrà implementato il *deploy* della soluzione trasversale che deve essere eseguito relativamente ad un primo ES, che funzioni da pilota per le successive strutture sanitarie.

Dovranno essere eseguite le principali tipologie di test:

Principali tipologie di test	
Tipo di test	Deliverable
Funzionali	Verbale di esecuzione dei test funzionali con il relativo esito
Di sicurezza	Verbale di esecuzione dei test di sicurezza
Di integrazione	Verbale di esecuzione dei test di integrazione
Test di non regressione	Verbale di esecuzione dei test di non regressione

Tabella 2: principali tipologie di test

Tra i test di sicurezza, deve essere prevista l'esecuzione di specifici *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* da parte dell'incaricato da parte della Cabina di Regia Regionale e del Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende. Tali test potranno essere periodicamente effettuati per verificare il mantenimento di un adeguato livello di sicurezza dei sistemi. Si procederà quindi al collaudo della soluzione, fase che sarà sub-ordinata ad una previa disponibilità dell'edificio o della sala operativa della COT. Il collaudo potrà, alternativamente, essere svolto anche se l'Azienda Sanitaria prevederà una sede fisica temporanea per la COT. Questa fase, in maniera più celere, dovrà essere di seguito ripetuta una volta operativa la sede finale della centrale.

#### 9.4.4. Fase 3: Formazione, avviamento e completamento della diffusione

Il Piano di sviluppo e la diffusione della soluzione oggetto di fornitura devono avvenire in modo tale che entro *4 mesi* dall'avvio della presente iniziativa progettuale sia avviata la formazione al personale e che inizi il rilascio della soluzione almeno nel 30% delle COT.

Entro invece il 31 marzo 2024 (Milestone PNRR), si prevede che la formazione e il rilascio sia completato per tutte le COT.

Riassumendo, la diffusione prevede:

- *Deploy* della soluzione sull'infrastruttura *target* e personalizzazioni applicative.

In parallelo alla fase di diffusione, il Fornitore deve organizzare tutte le attività utili ad agevolare l'introduzione della nuova soluzione oggetto di fornitura sia agli utilizzatori finali (personale amministrativo, infermieristico, assistenziale delle COT), sia a ruoli chiave all'interno delle strutture tecniche della Regione Lazio e delle Aziende Sanitarie del Lazio (Direzione Sistemi Informativi, Help Desk interno, terze parti coinvolte) per un periodo di almeno *5 giorni* dal momento dell'avviamento della soluzione.

Le attività di formazione dovranno essere preventivamente condivise con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, e riportate all'interno di un Piano di Formazione che includa il dettaglio delle attività di formazione previste e il calendario delle giornate di formazione, nonché le modalità di svolgimento che possono prevedere la consegna di un *Video Tutorial*, descrittivo delle funzionalità principali della soluzione oggetto di fornitura, da destinare a sessioni di auto-formazione da parte di utilizzatori.

#### 9.4.5. Fase 4: Gestione a regime della soluzione

A seguito del collaudo della prima COT, il Fornitore deve garantire, fino al termine del periodo di garanzia di 12 mesi, tutte quelle attività e servizi necessari ad assicurare il corretto funzionamento



della soluzione oggetto di fornitura nel rispetto degli opportuni Livelli di servizio come descritto nel Capitolo 10.

In particolare, le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento della soluzione oggetto di fornitura devono essere erogate dai gruppi di lavoro che il Fornitore metterà a disposizione, per i servizi di:

- **Gestione della domanda e Supporto per la pianificazione delle evoluzioni dei servizi:** in particolare per quanto riguarda le attività necessarie a monitorare e garantire nel tempo l'allineamento fra le esigenze della regione e degli ES, espresse per tramite la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, e l'evoluzione dei servizi stessi;
- **Gestione operativa delle installazioni:** per quanto riguarda le attività di assistenza e gestione di servizi applicativi e dell'infrastruttura connessa all'esercizio della soluzione oggetto di fornitura, compresi interventi migliorativi quali ad esempio *software*;
- **Supporto e Manutenzione dei servizi della soluzione oggetto di fornitura:** per quanto riguarda le attività di manutenzione di servizi applicativi esistenti e servizi di supporto connessi;
- **Assistenza e supporto applicativo:** per quanto riguarda le attività di assistenza specialistica di servizi applicativi, *Help Desk di II° e III° livello*;
- **Delivery della soluzione:** per le attività necessarie a far evolvere le soluzioni in esercizio (ad es. effettuare i rilasci delle versioni della soluzione oggetto di fornitura contenenti migliorie ed evoluzioni).

Resta inteso che durante il periodo di garanzia, il Fornitore deve garantire i servizi necessari ad assicurare il corretto funzionamento della soluzione oggetto di fornitura, nel rispetto degli opportuni Livelli di servizio come descritto nel Capitolo 10.

## 9.5 Gestione della Fornitura (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

L'impianto contrattuale con il Fornitore, individuato tramite procedura di gara, deve prevedere un contratto esecutivo come riportato nel paragrafo 2.4.

E' previsto un coordinamento tecnico progettuale esercitato tramite la costituzione di una Cabina di regia regionale e di un Project manager LazioCrea ai fini di consentire di realizzare quanto previsto nel presente capitolato di gara.

### 9.5.1. Governo della Fornitura

In questa sede non verranno quindi imposti vincoli sull'organizzazione che il Fornitore deve dare alle proprie risorse, ma solo per quanto riguarda Competenze/Ruoli chiave. A questo proposito, è onere del Proponente fornire evidenza della qualità dell'organizzazione e delle figure proposte.

Allo stesso modo, è necessaria l'adozione, documentata, di un modello di governo secondo metodologie di riferimento quali il Framework PMBoK (*Project Management Body of Knowledge del Project Management Institute*), PRINCE/PRINCE2 (*Projects IN Controlled Environments*), o analogo

framework riconosciuto di *project management* per la pianificazione e successiva gestione di ogni fase dell'iniziativa. Coerentemente con la metodologia scelta, è poi opportuno effettuare, fin dall'inizio della Fornitura, un *tailoring* sulla base delle specifiche esigenze e del contesto organizzativo in essere.

È, inoltre, necessario l'utilizzo, documentato, del Framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*), CMMI (*Capability Maturity Model Integration*) o analogo *framework* di gestione dei processi per l'implementazione dei processi di erogazione dei servizi richiesti. Il Fornitore è tenuto a documentare come ha adottato e intende implementare una metodologia di lavoro strutturata per la gestione operativa dei servizi applicativi e dei servizi professionali richiesti.

Infine, tutte le procedure di realizzazione ed esecuzione dovranno essere coerenti con lo standard ISO/IEC 80001 "*Application of risk management for IT-networks incorporation medical devices*".

La Cabina di regia regionale e il Project manager si riservano si riserva di valutare e segnalare incompatibilità del personale predisposto dal Proponente per l'erogazione della Fornitura e richiederne la sostituzione, con istanza insindacabile.

In caso di variazione al gruppo di lavoro, il Proponente deve assicurare alle nuove risorse un periodo di affiancamento come da Livelli di servizio, senza ulteriori oneri.

### 9.5.2. Gestione del contratto con il Fornitore e relative tempistiche

I momenti di controllo e verifica dell'andamento della fornitura sono costanti per tutta la durata del contratto esecutivo e garantiscono una visibilità completa e dettagliata dell'avanzamento delle attività. Le attività di verifica e controllo riguardano:

- verifica dell'andamento operativo della fornitura (SAL Operativo);
- verifica dell'andamento economico e generale del contratto (SAL Economico-Generale).

Il dettaglio è riportato nella tabella che segue.

Dettagli su attività di verifica e controllo						
Attività di verifica	Oggetto	Finalità	Attori	Frequenza	Output	
SAL OPERATIVO	Uno o più Servizi/attività	Monitoraggio attività operative, controllo costi e attestazione di consegna dei rilasci, controllo della qualità della fornitura e del rispetto degli SLA definiti	Referente nominato dalla regione e referente del Fornitore	Mensile o su richiesta dell'Ente.	Verbale di SAL	
SAL ECONOMICO - GENERALE	Intero contratto esecutivo	Verifica costi, consumi e andamento generale del contratto	Referente nominato dalla regione e referente del Fornitore	Su richiesta dell'Ente.	Verbale di SAL	

**Tabella 3: attività di verifica e controllo**

### 9.5.3. Ruoli di Governo

Di seguito sono descritti i principali attori coinvolti nel governo della Fornitura.

**Responsabile del Contratto del Fornitore:** il Fornitore deve individuare un proprio Responsabile del Contratto che costituirà il suo punto di riferimento nei confronti della Cabina di regia regionale e del project manager per tutte le necessità di governo del contratto.

**Comitato di Direzione:** la Regione istituirà una cabina di regia regionale e nominerà un project manager Lazio Crea per esercitare il controllo sull'attuazione generale del Servizio.

Il Comitato di Direzione deve esercitare il controllo strategico sul Servizio ed essere incaricato della valutazione dello stato di avanzamento complessivo.

#### 9.5.4. Principali processi di Governo

Di seguito vengono descritti i principali processi di Governo che regolamentano la gestione dei rapporti fra ES, Regione e Fornitore.

Gli organismi di Governo devono gestire i seguenti processi principali:

- Determinazione delle penali;
- Avvio dell'erogazione della Fornitura;
- Processi di *audit*.

#### 9.5.5. Gestione operativa della Fornitura

Le funzioni di erogazione dei servizi agiscono sotto il coordinamento dei ruoli di governo. Hanno una autonomia organizzativa e operativa, ma sono al tempo stesso allineate tra loro e alle funzioni di governo da un *framework* di obiettivi coerente. Le parti che seguono hanno l'obiettivo di specificare ruoli e responsabilità di una figura che si ritiene sia chiave in termini di interfaccia operativa tra fornitore e *Regione ed ES*. Di seguito si descrivono le competenze del **Project Manager** di cantiere che il Fornitore deve indicare quale referente operativo per la realizzazione di quanto previsto contrattualmente.

Si precisa che il *Project Manager* di cantiere deve essere il riferimento di più alto livello per la gestione del progetto nel suo complesso e per la risoluzione delle potenziali problematiche che potrebbero presentarsi.

Al fine di garantire un efficace coordinamento e monitoraggio delle attività effettuate, il singolo *Project Manager* di cantiere deve garantire un supporto continuativo e dedicato; pertanto, il Fornitore deve considerare il suo impegno nel periodo compreso tra la data di avvio del progetto e la conclusione.

Relativamente alle caratteristiche richieste per tale tipologia di profilo (*Project Manager*) si prega di far riferimento a quelle esplicitate all'Appendice 1A ("Profili Professionali") Al Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro CONSIP "Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN.

## 9.6 Manutenzione, Assistenza, Conduzione Applicativa e rendicontazione

E' richiesto al Fornitore di descrivere all'interno dell'Offerta Tecnica come intende gestire la manutenzione sui sistemi e applicativi preposti all'erogazione della Fornitura come:

- **Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC e MAD):** comprende tutti gli interventi volti ad indagare e rimuovere le cause e gli effetti di eventuali malfunzionamenti dei sistemi e applicativi preposti all'erogazione della soluzione oggetto alla fornitura che determinano un comportamento del sistema difforme da quello definito in specifica, anche in termini di prestazioni, assicurando il ripristino dell'operatività. Sono parte di tali interventi:
  - La presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento, la loro gestione e risoluzione;
  - I contributi di competenza sistemistica e specialistica necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
  - Il ripristino di basi dati danneggiate dagli errori;
  - Il ripristino di *software* malfunzionanti;
  - La modifica della documentazione per il mantenimento della coerenza con quanto erogato.

La manutenzione correttiva ed adeguativa sono comprese nella Fornitura.

- **Manutenzione evolutiva (MEV):** comprende tutti gli interventi atti ad introdurre nel sistema corrente nuove funzionalità o modificare e rimuovere funzionalità esistenti. L'intervento sarà realizzato su richiesta della Cabina di regia regionale e del project manager, sentiti i DEC delle singole Aziende, tramite interventi del Fornitore "a corpo". Il Fornitore sarà tenuto a rispondere alla richiesta di intervento proponendo un progetto di lavoro e la stima dell'impegno necessario, entro 10 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta che saranno oggetto di validazione da parte della Cabina di regia regionale e del project manager, sentiti i DEC delle singole Aziende. Le attività erogate saranno remunerate secondo le modalità previste per i Servizi professionali a richiesta.

### 9.6.1 Assistenza

Durante il periodo di garanzia, il fornitore deve integrarsi con i dipartimenti e procedure predisposti all'assistenza presenti in ambito regionale, di singola Azienda Sanitaria e di Lazio Crea e garantire la gestione dei ticket e richieste di assistenza, secondo processi codificati e concordati tra le parti e definiti in sede di progetto esecutivo. Il Fornitore deve garantire assistenza e supporto all'utenza mediante un servizio di helpdesk di II° e III° livello. Per le chiamate inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza di qualsiasi genere, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le varie componenti *software* del nuovo Sistema. Tale servizio viene attivato:

- Dal servizio *helpdesk* dell'Azienda/LazioCrea/regionale, a fronte di richieste e segnalazioni di guasto, da parte degli utenti, che non possono essere risolte dallo stesso;

- Da richieste del personale ICT dell'Azienda/LazioCrea per problematiche afferenti al Sistema Informativo comprese le integrazioni;
- Da richieste del personale aziendale/LazioCrea/Regionale referente per ambito di attività;
- Da allarmi del sistema di monitoraggio aziendale/regionale.

Durante il periodo di garanzia, il Fornitore deve mettere a disposizione idonee procedure operative di verifica sui sistemi/servizi oggetto di fornitura, nonché raccogliere le casistiche di segnalazione/soluzione in un apposito sistema di *Knowledge Base* condiviso tra la Regione, LazioCrea e gli ES e destinato alla esecuzione semplice e rapida di operazioni basiche al I° Livello competente.

Nell'ottica di garantire la fruibilità della soluzione oggetto di fornitura, l'assistenza di *II° livello* richiesta in generale deve:

- prendere in carico le segnalazioni ricevute da parte di operatori, da parte del sistema di *helpdesk* di *I° livello* regionale e aziendale o dal sistema di monitoraggio aziendale e regionale;
- risolvere le segnalazioni in merito a problematiche riscontrate nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali;
- gestire le segnalazioni e le comunicazioni agli interlocutori indicati per Regione Lazio, LazioCrea e per le Aziende Sanitarie del Lazio espressamente designati dalla Cabina di regia regionale e dal Project Manager in caso di anomalie/incidenti;
- supportare, ove necessario, la Regione/LazioCrea e gli ES nell'utilizzo della soluzione oggetto di fornitura;
- predisporre e realizzare tutti gli interventi di supporto nelle fasi di avviamento di una nuova funzionalità o di una personalizzazione di funzionalità già in esercizio;
- eseguire estrazioni estemporanee di dati.

Il servizio richiesto ha la responsabilità di affrontare e risolvere i problemi segnalati; in particolare, deve garantire:

- accettazione e registrazione o presa in carico della richiesta di assistenza ricevuta tramite i canali definiti con assegnazione del livello di urgenza;
- analisi del problema e risoluzione;
- comunicazione tempestiva ed efficace con i livelli di assistenza o direttamente con gli interlocutori della Regione Lazio/LazioCrea e Aziende Sanitarie interessate;
- chiusura della richiesta di assistenza ed eventuale verifica con gli interlocutori della Regione Lazio, Lazio Crea e delle Aziende Sanitarie interessate in caso di segnalazioni dirette;
- fornire supporto per l'affiancamento a primi gruppi di utenti ed eventuale partecipazione per la preparazione ed erogazione degli interventi formativi mirati all'utilizzo delle applicazioni in caso di avviamento di nuove funzionalità o di nuovi servizi.

In caso di problemi che richiedano modifiche di prodotto dovranno essere fornite, ove possibile, soluzioni temporanee (*workaround*).

L'assistenza del Fornitore deve inoltre garantire un costante e continuo allineamento delle strutture di I livello competenti della Regione Lazio, LazioCrea e delle Aziende Sanitarie durante la risoluzione delle problematiche più complesse o nei casi in cui siano richiesti tempi più lunghi di lavorazione per la risoluzione e la chiusura del problema segnalato (sempre nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali).

Per una corretta erogazione dell'assistenza è necessario effettuare una classificazione dei possibili malfunzionamenti in modo da attribuire correttamente l'urgenza da associare ad ogni segnalazione.

Al Fornitore è richiesta l'assistenza H24, 7 giorni su 7.

### 9.6.2. Conduzione applicativa

Durante il periodo di garanzia, al Fornitore è richiesto il servizio di "Conduzione Applicativa - Gestione applicativi e base di dati", secondo quanto descritto nel Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro CONSIP "Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN, le attività del servizio trovano collocazione rispetto alla maggior parte delle fasi previste. Sono parte integrante del servizio:

- Indicare i parametri applicativi oggetto di monitoraggio e/o le modalità con cui devono essere configurati i sistemi di monitoraggio al fine di verificare la disponibilità dell'applicazione e misurare le *performance*;
- Rendere disponibili le informazioni necessarie alla configurazione della *Cloud Management Platform*, se presente, utilizzata per l'automazione delle attività di gestione e dei *change* infrastrutturali;
- Effettuare quanto necessario per le attività di configurazione della soluzione e per il funzionamento della stessa negli ambienti di test/collaudato e produzione;
- Rendere disponibili e mantenere le procedure da applicare in caso di *Disaster Recovery* e garantire le necessarie attività per i test che saranno pianificati;
- Gestire adeguatamente il *versioning* del codice;
- Effettuare quanto necessario per la *relocation* della soluzione e dei dati in caso di evoluzioni nella configurazione del Data Center (es. sostituzione del/dei *Cloud Service Provider*).

### 9.6.3. Rendicontazione

La Fornitura deve fornire un ambiente di rendicontazione in grado di presentare, tramite cruscotti informativi e rapporti di dettaglio, i valori aggiornati e su base storica di una serie di indicatori di erogazione della Fornitura.

I cruscotti e i rapporti, specifici nei contenuti offerti in funzione del fruitore cui sono indirizzati, devono fornire un resoconto sul funzionamento della soluzione oggetto di fornitura, sia in termini

di volumi di transizioni avvenute, che volumi di transizioni gestite dalle COT, ed essere prodotti dinamicamente sulla base di parametri di indagine (ad es. periodo di osservazione, tipologia documentale, ecc.) definiti dall'operatore. Devono in particolare essere resi disponibili specifici rapporti finalizzati al calcolo dei costi della Fornitura, sia per il controllo dei costi da parte della Cabina di regia e del Project Manager, sia per i RUP e i DEC delle Aziende Sanitarie della Regione/dell'ES, sia per il monitoraggio complessivo da parte delle autorità istituzionali.

L'ambiente di rendicontazione deve permetterne la consultazione, l'archiviazione e il *download* su postazione di lavoro dei rapporti prodotti in formati *standard* o di mercato ad alta diffusione (quali ad esempio PDF, Excel, Libreoffice, ecc.).

Infine, come già precedentemente descritto, il Fornitore deve mettere a disposizione un sistema professionale di *performance monitoring* per l'intera durata contrattuale (sia in sede di collaudo che in sede di erogazione a regime) finalizzato alla misurazione *end-to-end* del numero di richieste gestite e dei tempi di risposta del sistema.

La definizione dei contenuti dei cruscotti e dei rapporti deve essere prodotta dal Fornitore secondo uno schema condiviso e validato dalla Cabina di regia e del Project Manager sentiti i DEC delle singole Aziende.

## 10 Livelli di Servizio

In questa parte del documento si definiscono gli indicatori atti a descrivere i Livelli di qualità dei Servizi, che devono essere applicati alle forniture oggetto dell'Appalto, le relative modalità di rilevazione, i Livelli di Servizio minimi richiesti e il periodo di misurazione su cui calcolare il valore dell'indicatore.

Il Fornitore, durante l'intera durata dell'incarico, **deve periodicamente produrre e consegnare specifici rapporti di dettaglio** che verranno utilizzati per la valutazione del rispetto dei Livelli di Servizio costruiti secondo formati e contenuti coerenti con la tipologia dell'indicatore in esame e con periodicità congruente con il relativo periodo di riferimento. La struttura dei rapporti deve essere prodotta dal Fornitore secondo uno schema condiviso e approvato dalla Cabina di regia e dal Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende Sanitarie dal Committente. Per alcuni Livelli di Servizio, esplicitamente indicati, le informazioni elementari raccolte dal Fornitore per il calcolo degli stessi devono essere registrate, *su base giornaliera*, in specifici *file* in formato .csv, che devono:

- possedere un identificativo progressivo;
- essere marcati temporalmente.

Si precisa che tali *file* devono essere prodotti su un *template* condiviso e approvato dalla Cabina di regia e dal Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende Sanitarie, ed essere utilizzati per verificare la correttezza dei *report* dei Livelli di Servizio.

Indipendentemente dal periodo di consuntivazione (variabile in relazione allo specifico indicatore) il Fornitore è tenuto ad uno stretto controllo dell'andamento dei livelli qualitativi dei servizi offerti

per intervenire tempestivamente nel ripristino dei valori *target* non appena si rilevino deviazioni significative. Il non rispetto dei Livelli di Servizio in seguito alla rilevazione del superamento dei valori di soglia crea le condizioni per azioni contrattuali.

I Livelli di Servizio che trovano applicazione in questa gara sono relativi alla richiesta di fornitura e sono definiti a partire dall'allegato 2 del Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ "Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN, suddivisi nelle seguenti macrocategorie:

1. Governo della fornitura;
2. Servizi realizzativi, in relazione al collaudo della soluzione acquistata ed i servizi di MEV;
3. Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD);
4. Conduzione Applicativa;
5. Servizi Supporto Specialistico;
6. Servizi di Sviluppo e Evoluzione Software in *coworking* con l'Amministrazione;
7. Servizio Conduzione Tecnica.

Relativamente alle tipologie di azione contrattuale per singolo Livello di Servizio e alla loro descrizione di dettaglio si prega di far riferimento a quelle esplicitate all' Appendice 2 ("Livelli di Servizio") al Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro CONSIP Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN. Nello specifico viene definita la matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di Qualità validi per l'intera fornitura e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia, ovvero rilievo, quota sospesa e penale.

**Oltre ai Livelli di Servizio sopra citati**, è stato aggiunto un ulteriore livello (non presente nell'AQ CONSIP ma ritenuto fondamentale) denominato "**Produzione dei rapporti dei Livelli di Servizio**", a cui viene richiesto al Fornitore di adempiere.

Si precisa che qualora il Fornitore abbia dichiarato nella propria Offerta Tecnica il miglioramento dei valori di soglia rispetto a quanto indicato nel presente documento, gli scostamenti al fine dell'applicazione delle penali saranno calcolati rispetto ai valori soglia dichiarati nell'Offerta Tecnica.

I Livelli di Servizio descritti ai punti precedenti saranno misurati negli orari di seguito indicati, fatto salvo dove diversamente specificato.

- punti 1), 5) e 7): dalle ore 9.00 alle ore 18.00, da lunedì a venerdì, festività escluse;
- punti 2), 3), 4), 6) e 8): H24, 365 gg./anno.

Ciascun Livello di Servizio riporta le modalità di applicazione delle sanzioni in caso di scostamenti rispetto alla soglia definita. Rimarrà facoltà delle Aziende Sanitarie, anche su proposta della Cabina di regia e del Project Manager, l'applicazione di penali di entità minore a quelle previste, sulla base di valutazioni inerenti al grado di responsabilità del Fornitore nel mancato rispetto del Livello di Servizio.



## 10.1 Governo della fornitura

Di seguito sono descritti gli indicatori per misurare i livelli di servizio nell'ambito del governo della fornitura.

Dettagli sulla misurazione dei livelli di servizio		
ID	CODICE	DESCRIZIONE
SLA-1.1	RSER	Impegni rispettati in offerta tecnica
SLA-1.2	TIP	Tempestività nell'inserimento di personale
SLA-1.3	RSCT	Rispetto di una scadenza contrattuale
SLA-1.4	MAPP	Mancata Approvazione di un Artefatto della Fornitura
SLA-1.5	VQF	Valutazione Qualità della Fornitura
SLA-1.6	RLFN	Rilievi sulla fornitura
SLA-1.7	MIDG	Monitoraggio indicatori di digitalizzazione
SLA-1.8	TAI	Tempo di Attivazione degli Interventi
SLA-1.9	INPF	Indisponibilità Portale di Fornitura
SLA-1.10	ATPF	Mancata Attivazione Portale di Fornitura

Tabella 4

Di seguito si riportano le metriche per la definizione dei Livelli di Servizio sopra indicati.

### SLA 1.1 - RSER

L'indicatore di qualità verifica il numero di impegni rispettati dal Fornitore in offerta tecnica, afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto Quadro e/o nei Contratti esecutivi con relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica non adempiuti		
<b>Unità di misura</b>	Impegno	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	N_RSE = Numero impegni rispettati		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSER = N\_RSE$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RSER = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni scostamento rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Impegni assunti in offerta tecnica", pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata, con un minimo di € 5.000.		

Tabella 5

### SLA 1.2 - TIP

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione delle risorse impiegate nella fornitura, compresi i Referenti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta della Amministrazione e l'effettivo inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto; E-mail; verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi di verifica di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data richiesta per l'inserimento/sostituzione di una risorsa (<i>Data_richiesta_risorsa</i>)</li><li>• Data effettiva per l'inserimento/sostituzione della risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)</li></ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TIP = Data\_effettiva\_risorsa - Data\_richiesta\_risorsa$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	TIP < =4		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>un rilievo RLFN</b> sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia.		

Tabella 6

### SLA 1.3 - RSCT

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica del fornitore e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza contrattuale		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi di verifica di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSCT = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RSCT = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Slittamento di una scadenza contrattuale" pari all'1‰ dell'importo contrattuale, con un minimo di € 5.000.</p> <p>A titolo di esempio: RSCT = 6, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ gli altri 5 giorni di ritardo.</p> <p>I ritardi sull'Offerta Tecnica devono essere segnalati al Comitato di monitoraggio e controllo.</p>		

Tabella 7

SAL 1.4 - MAPP

L'indicatore misura l'inadeguatezza o incompletezza di Artefatti soggetti ad approvazione quali i prodotti del processo di sviluppo software: documento di Stima, Piano di Lavoro, Documento dei Requisiti, Analisi, Disegno, Documento di Architettura, Rapporti di Esecuzione Test, ecc...

La mancata approvazione è equiparata a mancata consegna. Il ritardo sulla riconsegna del documento viene misurata dagli specifici indicatori di ogni servizio.

<b>Aspetto da valutare</b>	Inadeguatezza o incompletezza dell'Artefatto da Approvare		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Portale della fornitura Piano della Qualità Contratto
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del Contratto Esecutivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	Artefatto non approvato		
<b>Formula</b>	MAPP = Numero Artefatti non approvati		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MAPP= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta il non superamento della milestone associata, pertanto l'Amministrazione applicherà la penale "Rigetto di Artefatti/Deliverable" pari all'1% dell'importo contrattuale.		

Tabella 8

### SLA 1.5 - VQF

L'indicatore costituisce un indice sintetico della qualità misurata e percepita del contratto esecutivo. Aggiunge alla componente oggettiva, derivante dalla rilevazione di tutti gli indicatori applicabili alla fornitura, una componente soggettiva derivante dalla misura dell'esperienza d'uso dei servizi da parte degli utenti e dell'Amministrazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	<p>La percezione della qualità della fornitura e il grado di soddisfazione degli utenti come espressione della facilità d'uso complessiva dei servizi, misurata rilevando dagli strumenti di feedback le risposte fornite.</p> <p>Secondo le modalità indicate al par. 8.7. del CTS, a seconda dei servizi oggetto del contratto esecutivo, l'Amministrazione deve rilevare i feedback per quanto riguarda la facilità di interazione e gestione dei servizi, efficacia e qualità delle soluzioni proposte e realizzate, soddisfazione per i risultati raggiunti, anche in termini di ottimizzazione dei tempi e dei costi. Per i servizi di gestione della Conduzione Applicativa e manutenzione correttiva è altresì obbligatorio rilevare l'esperienza d'uso relativa al "primo contatto" dell'utente con gli operatori dei servizi.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati come valori di riferimento numeri positivi su scala crescente (da 1 a 10) dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>• Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a "non soddisfatto".</li> </ul> <p>Ai fini del calcolo dell'indicatore non possono essere riutilizzati i feedback già valutati per gli indicatori CSQA e CSIS.</p>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	Fonte dati	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (<math>N_{risposte\_pos}</math>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>N_{domande}</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari completamente compilati (<math>N_{questionari}</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	L'Amministrazione dovrà scegliere un campione significativo di utenti da intervistare		
<b>Formula</b>	$VFQ = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left( \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos_i}}{N_{domande_i}} \right)$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 5</math></li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	VFQ $\geq 75\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo RLFN per ogni 5 punti percentuali inferiori alla soglia.		

Tabella 9

**SLA 1.6 - RLFN**

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	RLFN = <i>Nrilievi_forn</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RLFN = 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> " pari all'1‰ dell'importo contrattuale, con un minimo di € 5.000 per ogni rilievo superiore alla soglia.		

Tabella 10

### SLA 1.7 - MIDG

L'indicatore misura il rispetto delle tempistiche nella raccolta delle informazioni ai fini della determinazione degli indici di digitalizzazione di cui al paragrafo 6 dell'Appendice 2 - Livelli di Servizio del Capitolato Tecnico Speciale dell'Accordo Quadro Consip.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto della scadenza di rilevazione degli indicatori di digitalizzazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Documenti di pianificazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$MIDG = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MIDG = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>un rilievo RLFN</b> . L'applicazione del rilievo non solleva il Fornitore dall'obbligo dell'adempimento.		

Tabella 11

### SLA 1.8 - TAI

L'indicatore TAI misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel Contratto Esecutivo, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascun intervento vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int)</li> <li>- Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TAI = Data\_attiv\_int - Data\_rich\_int$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	Per interventi pianificati nel Piano di Lavoro Generale TAI = 0 Negli altri casi TAI <= 10 giorni lavorativi per servizi realizzativi TAI <= 5 giorni lavorativi per altri servizi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo nell'attivazione intervento" pari all'1‰ dell'importo contrattuale, con un minimo di € 5.000. A titolo di esempio: TAI = 11, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ per gli altri 10 giorni di ritardo.		

Tabella 12



### SLA 1.9 - INPF

L'indicatore verifica gli eventi imputabili al Fornitore, che non assicurino la disponibilità, la raggiungibilità tramite Internet in una logica multicanale, e la piena operatività del "Portale della Fornitura", tali da non consentire alle singole Amministrazioni ed agli Organismi di coordinamento e controllo di attivare e governare agevolmente i servizi.

<b>Aspetto da valutare</b>	Giorni di indisponibilità dei servizi e/o strumenti e/o funzionalità del Portale di Fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Giorni Solari	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_GG\_IND$ = Numero giorni di indisponibilità o mancata piena operatività		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$INPF = N\_GG\_IND$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento</u> rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Indisponibilità Portale di Fornitura", pari a euro 1.000 (mille) per ogni giorno solare di indisponibilità.		

Tabella 13

### SLA 1.10 - ATPF

L'indicatore verifica l'attivazione del "Portale della Fornitura" da parte del Fornitore.

<b>Aspetto da valutare</b>	Mancata attivazione del Portale di Fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Giorni solari	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione Verbali di riunioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la consegna	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla Consegna
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_GCons$ = Numero giorni di ritardo nell'attivazione (Data effettiva – data prevista)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$ATPF = N\_GCons$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$ATPF <= 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno solare di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancata Attivazione del Portale di Fornitura", pari a euro 1.000 (mille).		

Tabella 14

## 10.2 Servizi realizzativi

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi di prodotti software che nell'ambito della presente iniziativa si applicano ai servizi di manutenzione evolutiva (MEV) e *deploy* della soluzione richiesta.

Qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi di prodotti software		
ID	CODICE	DESCRIZIONE
SLA-2.1	RSPL	Rispetto del Piano di lavoro di obiettivi
SLA-2.2	DAES	Difettosità in avvio in esercizio
SLA-2.3	TRCG	Tempestività di Ripristino dell'Operatività in collaudo ed in garanzia
SLA-2.4	TROR	Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo

Tabella 15

### SLA 2.1 - RSPL

L'indicatore RSPL verifica il rispetto della pianificazione di ogni obiettivo, misurando il rispetto della scadenza temporale di ciascuna *milestone* quali ad esempio:

- la data di consegna degli artefatti per ogni modifica applicativa (la data pianificata di consegna del documento dei requisiti, del documento di analisi e piano di *test*, del documento di *re-design*, e così via per ogni artefatto obbligatorio del servizio);
- la data di consegna di ogni artefatto aggiuntivo offerto in offerta tecnica e concordato con l'Amministrazione nel Piano di lavoro;
- la data pianificata di "pronti al collaudo", la data pianificata di termine collaudo con esito positivo, la data pianificata di rilascio, la data pianificata di termine avvio in esercizio formalmente.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un artefatto va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti minimi definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non sarà considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto;
- il termine effettivo della fase di collaudo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo e la riconsegna della documentazione associata.

In ogni caso, si individuano le metriche per la definizione del Livello di Servizio:

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro Portale della fornitura, strumenti di gestione documentale e di configuration&versioning Documenti di pianificazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ogni scadenza del Piano di lavoro Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) Numero di scadenze dell'obiettivo(Nscad_ob)		
<b>Formula</b>	RSPL=data_eff-data_prov		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna Numeri negativi per registrare le consegne in anticipo		
<b>Valore di soglia</b>	Il Valore del ritardo della scadenza dell'obiettivo deve essere inferiore: RSPL <= 10 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	1 Rilievo TROR per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente la soglia		

Tabella 16

### SLA 2.2 - DAES

Il presente indicatore rileva la difettosità residua funzionale e non funzionale.

Relativamente ai servizi esposti all'esterno, devono essere raccolti in particolare l'aderenza ai requisiti di accessibilità, usabilità, sicurezza, prestazioni che devono permettere la piena fruizione delle funzionalità e dei servizi a cittadino/impresa/operatore amministrativo/decisore/ fruitore.

Il periodo di avvio in esercizio è di tre mesi.

<b>Aspetto da valutare</b>	Difettosità del sistema rilasciato in esercizio		
<b>Unità di misura</b>	Numero e tipologia di malfunzionamenti (errori e non conformità)	<b>Fonte dati</b>	Sistema di tracciatura Strumenti di raccolta feedback dagli utilizzatori del sistema
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di avvio in esercizio	<b>Frequenza di misurazione</b>	evento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale di malfunzionamenti relativi a funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo o regressioni sul software pregresso ivi incluso il mancato rispetto dei requisiti non funzionali. Malfunzionamenti Bloccanti: N_malfunz_bl Malfunzionamenti Non Bloccanti: N_malfunz_no_bl		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	Classe di rischio A	Classe di rischio B	Classe di rischio C
	DAES_bloccanti = 0	DAES_bloccanti = 0	DAES_bloccanti = 0
	DAES_non bloccanti=5	DAES_non bloccanti = 10	DAES_non bloccanti = 12
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il superamento della soglia DAES_bloccanti comporta la perdita della quota sospesa "Eccesso Blocchi in avvio"</p> <p>Dal 3° errore bloccante l'Amministrazione applicherà altresì la penale "Anomalie Bloccanti Reiterate" per ogni errore bloccante pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 7.500 per obiettivi di classe di rischio A</li> <li>• € 5.000 nei restanti casi</li> </ul> <p>Ogni malfunzionamento oltre la soglia del DAES_non bloccanti comporterà</p> <p><b>1 Rilievo TROR aggiuntivo</b></p>		

Tabella 17

### SLA 2.3 – TRCG

Il presente livello di servizio si applica a:

- **Non conformità** funzionali e non funzionali rilevate durante il collaudo.
- **Non conformità** funzionali e non funzionali **rilevate nel periodo di esercizio** di funzionalità/servizi rilasciati dal fornitore e dunque in garanzia (le anomalie rilevate nella fase di Avvio in Esercizio dell'obiettivo realizzativo sono considerate unicamente nell'indicatore DAES e pertanto sono escluse dal presente indicatore);
- **Non conformità** funzionali e non funzionali rilevate nel periodo di **post-erogazione ed entro il periodo di garanzia**: il software e l'ambiente dovranno essere mantenuti dal fornitore presso la propria struttura sino alla scadenza della garanzia.

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo ed in garanzia		
<b>Unità di misura</b>	Ora solare o lavorativa in funzione della soglia	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di tracciatura E-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del Collaudo Garanzia: Durata contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	evento
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore (TS)</u></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TRGC\_cat\ j = t\_risol_j$ Dove: per ciascun malfunzionamento: $t\_risol_j = termine_j - inizio_j - TS$ $j=1,2,3,4$ in base alla categoria di malfunzionamento		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	Categoria	Tempo massimo di risoluzione	
	Categoria 1 (j=1)	In collaudo: Sospensione Collaudo $t\_risol_j \leq 1$ giorno lavorativo	
	Categoria 2 (j=2)	In collaudo: Sospensione Collaudo $t\_risol_j \leq 2$ giorni lavorativi	
	Categoria 3 (j=3)	$t\_risol_j \leq 3$ giorni lavorativi	
	Categoria 4 (j=4)	$t\_risol_j \leq 4$ giorni lavorativi	
<b>Azioni contrattuali</b>	<p><u>Difettosità in collaudo</u>: le categorie 1 e 2 comportano la sospensione del collaudo secondo l'indicatore DFCC. Relativamente alle categorie 3 e 4: per ogni giorno lavorativo eccedente il valore soglia (o il diverso termine indicato dall'amministrazione) verrà emesso <b>un Rilievo TROR</b></p> <p><u>Garanzia in esercizio</u> Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi (dopo la fase di Avvio in Esercizio), il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di <b>1 Rilievo RLFN</b> per ogni giorno o frazione di superamento della soglia.</p> <p><u>Garanzia Post-Erogazione</u>: il mancato rispetto del valore soglia comporta la <b>penale "Mancato Ripristino Operatività in garanzia"</b> pari a € 5.000 per ogni 8 ore (solari per cat.1 e 2 – lavorative per cat. 3 o 4) o frazione di superamento della soglia.</p>		

Tabella 18

#### SLA 2.4 - TROR

L'indicatore conteggia il numero di Rilievi degli obiettivi realizzativi derivanti da:

- violazioni di soglia di specifici indicatori;

- ulteriori Rilievi per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità dei servizi realizzativi afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto Esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sull'obiettivo	<b>Fonte dati</b>	Sistema di Tracciatura Rilievi
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sull'obiettivo ( <i>Nrilievi_obiettivo</i> )		
<b>Ambito</b>	Servizi realizzativi		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	TROR = <i>Nrilievi_obiettivo</i>		
<b>Valore di soglia</b>	TROR ≤ 3 (obiettivi con durata complessiva ≤ 6 mesi) o TROR ≤ 5 (obiettivi con durata complessiva > 6 mesi)		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il superamento della soglia comporta la perdita della quota sospesa <b>“Eccesso Rilievi su Obiettivi a tempi Standard”</b></p> <p>Inoltre, per ogni rilievo eccedente le seguenti soglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TROR &gt; 6 (progetti con durata complessiva ≤ 6 mesi)</li> <li>• TROR &gt; 10 (progetti con durata complessiva &gt; 6 mesi)</li> </ul> <p>l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Reiterati Rilievi di Obiettivo”</b> pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto esecutivo, con i seguenti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimo € 5.000 per obiettivi di classe di rischio A</li> <li>• minimo € 3.000 nei restanti casi</li> </ul>		

Tabella 19

### 10.3 Collaudo

Essendo il periodo di collaudo finalizzato alla verifica e validazione del sistema rilasciato è considerata fisiologica una difettosità residua rispetto alle attività di *test* effettuate dal Fornitore. **Tale fisiologica difettosità residua comprende malfunzionamenti di categoria non bloccante nonché test negativi eseguiti con modalità differenti rispetto a quanto dichiarato dal Fornitore.** Diversamente trattasi di malfunzionamenti bloccanti come disciplinato dal successivo indicatore DFCC – Difettosità in collaudo. **Tutti i malfunzionamenti e le non conformità devono essere risolte per l'accettazione del software.**

Il Fornitore deve assicurare il supporto e garantire la tempestiva correzione degli errori sul software e sulla documentazione entro e non oltre i tempi previsti dal **TRCG – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in collaudo ed in garanzia** (cfr. paragrafo precedente). Si specifica che sono bloccanti le non conformità relative a:

- Sicurezza e Protezione dei dati: per tutti gli interventi realizzativi, ivi compresi gli interventi di correttiva;
- Manutenibilità, Interoperabilità, Efficienza prestazionale, Affidabilità: per tutti gli interventi che realizzano servizi IT;
- Manutenibilità e Affidabilità: per tutti gli interventi realizzativi su applicazioni di classe A;
- Usabilità e Portabilità per tutti gli interventi che realizzano/modificano servizi esposti all'esterno (siti, portali, app mobili).

Negli altri casi – fermo restando che tutte le non conformità devono essere risolte per l'accettazione del *software* – saranno considerate non bloccanti.

Di seguito sono descritti gli indicatori per la fase di collaudo definiti dall'AQ:

Fase di collaudo definiti dall'AQ		
ID	CODICE	DESCRIZIONE
SLA-3.1	GSCO	Giorni di sospensione del collaudo
SLA-3.2	DFCC	Difettosità in collaudo;

Tabella 20

### SLA 3.1 - GSCO

La sospensione del collaudo è indice di una grave carenza qualitativa e incompletezza della soluzione richiesta.

La sospensione può attivarsi automaticamente alla presenza di **malfunzionamenti bloccanti** in collaudo come disciplinato nell'indicatore DFCC – Difettosità in collaudo, o su decisione dell'Amministrazione qualora si verificano situazioni "anomale" che, a giudizio della stessa, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi previsti per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività.

Costituisce altresì causa di sospensione un **Piano di Test** del fornitore **con carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo** e/o il riscontro di almeno un test con esito negativo (rispetto a quanto dichiarato positivo dal fornitore nel Rapporto di esecuzione test).

La sospensione del collaudo comporta lo slittamento del termine pianificato e tale ritardo sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste dal presente indicatore. La consegna della versione corretta dei prodotti deve avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Amministrazione.

In caso di più di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di collaudo per inadempimento del Fornitore come previsto dal Contesto Applicativo "Modalità di Approvazione dei prodotti" del Capitolato Tecnico Speciale.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro approvato dell'obiettivo Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione<sub>j</sub></i>)</li> <li>• Data della singola di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa<sub>j</sub></i>)</li> <li>• Numero di sospensioni del collaudo (<i>Nsosp</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capitati, per le successive)		
<b>Formula</b>	$GSCO = \sum_1^{Nsosp} (Data\_ripresa_i - Data\_sospensione_i)$ Sommatoria dei giorni di tutte le sospensioni del collaudo del medesimo obiettivo		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	Deve essere inferiore alla % indicata della durata pianificata del collaudo <b>GSCO &lt;= 10% * durata collaudo in giorni lavorativi</b>		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo TROR per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia</b>		

Tabella 21

### SLA 3.2 - DFCC

L'indicatore misura il numero di non conformità bloccanti rilevate in collaudo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di non conformità di categoria bloccante in collaudo		
<b>Unità di misura</b>	Non conformità bloccanti (categorie 1 e 2)	<b>Fonte dati</b>	Verbale di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di collaudo dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla rilevazione dell'evento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale di non conformità Bloccanti emerse durante il collaudo (N_non_conformità_bloccanti)		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate le non conformità di categoria 1 o 2.		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DFCC (categoria 1) = 0</li> <li>- DFCC (categoria 2) &lt;=3</li> </ul>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore soglia comporta la <u>sospensione del collaudo</u> come previsto dall'indicatore GSCO – <b>Giorni di sospensione del collaudo</b> .		

Tabella 22



#### 10.4 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa definiti da AQ:

Qualità che si applicano al Servizio di Manutenzione		
ID	CODICE	DESCRIZIONE
SLA-4.1	TROI	Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio
SLA-4.2	CSR	Interventi di manutenzione correttiva recidivi
SLA-4.3	RMCO	Rilievi di Manutenzione Correttiva

Tabella 23

Di seguito si riportano le metriche per la definizione dei livelli di servizio sopra indicati.

#### SLA 4.1 – TROI

Il ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio deve avvenire nel rispetto del seguente livello di servizio, suddiviso per livello di prestazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti differenziata per categoria di malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro Strumenti di tracciatura Strumenti di comunicazione E-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TS</i>)</li> </ul> <p>Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria j rilevati nel periodo di riferimento (<i>T_malfunz<sub>j</sub></i>)</p>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TROI = \frac{(\sum_{j=1}^4 TROI_j)}{4}$ <p>Dove: j=1,2,3,4 in base alla categoria di malfunzionamento  <math>TROI_j = (N\_malfunz_j / T\_malfunz_j)</math>  <math>N\_malfunz_j</math> = numero malfunzionamenti di categoria j con <math>t\_risol_j \leq t_{limitej}</math>  <math>t\_risol_j</math> = <math>termine_j - inizio_j - TS</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		

<b>Valore limite Livello di Prestazione Standard</b>	Categoria	t <sub>limitej</sub>	
	Categoria 1 (j=1)	8 ore lavorative	
	Categoria 2 (j=2)	12 ore lavorative	
	Categoria 3 (j=3)	2 giorni lavorativi	
	Categoria 4 (j=4)	4 giorni lavorativi	
<b>Valore di soglia Livello di Prestazione Standard</b>	TROI $\geq$ 90% e TROI (t <sub>limite<sub>j</sub> finale</sub> = t <sub>limitej</sub> +1giorno lavorativo) = 100% (I restanti malfunzionamenti devono essere risolti nel limite maggiorato di 1 giorno lavorativo)		
<b>Azioni contrattuali Livello di Prestazione Standard</b>	1 Rilievo per ogni punto percentuale inferiore rispetto ai valori di soglia sopra previsti che andrà ad incrementare l'indicatore RMCO		
<b>Valore limite Livello di Prestazione Premium</b>	Categoria	t <sub>limitej</sub>	
	Categoria 1 (j=1)	8 ore solari	
	Categoria 2 (j=2)	16 ore solari esclusi sabati e festivi	
	Categoria 3 (j=3)	1 giorno lavorativo	
	Categoria 4 (j=4)	2 giorni lavorativi	
<b>Valore di soglia Livello di Prestazione Premium</b>	TROI $\geq$ 90% e TROI (t <sub>limite<sub>j</sub> finale</sub> = t <sub>limitej</sub> +1giorno lavorativo) = 100% (I restanti malfunzionamenti devono essere risolti nel limite maggiorato di 1 giorno lavorativo)		
<b>Azioni contrattuali Livello di Prestazione Premium</b>	Nel caso di valori TROI inferiori alle soglie, perdita della quota sospesa "Ritardo nel ripristino operatività di esercizio" Per ogni 10% di peggioramento o frazione di mancato raggiungimento di almeno una delle soglie, l'Amministrazione applicherà altresì la penale "Eccesso di ritardo nel ripristino operatività in esercizio"		

Tabella 24

#### SLA 4.2 – CSR

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la percentuale di malfunzionamenti che si ripresentano dopo l'intervento correttivo

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	Case recidivi	<b>Fonte dati</b>	Sistema di tracciatura o comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento ( <i>Ncase_ricorsivi</i> )		
<b>Formula</b>	CSR = <i>Ncase_ricorsivi</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia – Livello di Prestazione Standard</b>	CSR <= 2		
<b>Azioni contrattuali – Livello di Prestazione Standard</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni Case recidivo che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RMCO</b>		
<b>Valore di soglia – Livello di Prestazione Premium</b>	CSR = 0		
<b>Azioni contrattuali Ripristino Premium</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni Case recidivo che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RMCO</b> Per valori dell'indicatore superiore a 2, l'Amministrazione applicherà la penale "Eccesso di interventi recidivi"		

Tabella 25

#### SLA 4.3 – RMCO

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempite nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori. Si precisa che qualsiasi intervento – ivi compresa la manutenzione correttiva – non deve peggiorare il debito tecnico della funzione/codice modificato né introdurre non conformità e/o violazioni. Ogni elemento negativo sulla qualità del *software* deve essere rimosso in garanzia ed alimenta il presente indicatore di rilievi.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di manutenzione correttiva rispetto al contratto ed allegati		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Correttiva ( <i>Nrilievi_correttiva</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	RMCO = Nrilievi_Correttiva		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RMCO = 0 nel caso di attivazione per singolo intervento RMCO <= 1 nel caso di servizio continuativo		
<b>Azioni contrattuali</b>	Nel caso di superamento della soglia, perdita della quota sospesa <b>“Eccesso di rilievi di Manutenzione Correttiva”</b> Per valori dell’indicatore superiori a 3 nel caso di attivazione per singolo intervento e 4 nel caso di servizio continuativo, l’Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Reiterati rilievi manutenzione correttiva”</b> pari all’1‰ dell’importo contrattualmente fissato per il servizio di manutenzione correttiva del contratto esecutivo, con minimo di € 5.000.		

Tabella 26

## 10.5 Conduzione Applicativa & Assistenza

I seguenti indicatori si applicano a tutti i servizi di gestione. Nel caso di attivazione di servizi separati, i Livelli di Servizio vengono rilevati e calcolati distintamente. Il Fornitore, per i servizi erogati presso la propria sede, deve mettere a disposizione dell’Amministrazione strumenti per la verifica della capacità di gestione delle richieste e della disponibilità del servizio stesso. Tra tali servizi di gestione, rientrano i servizi professionali descritti nel paragrafo 9.6, tra cui i servizi di assistenza. Per la misura dei Livelli di Servizio, è possibile utilizzare:

Indicatori su conduzione Applicativa & Assistenza		
ID	CODICE	DESCRIZIONE
SLA-5.1	DSGP	Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo
SLA-5.2	RSCA	Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del Portafoglio
SLA-5.3	TRRA	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza
SLA-5.4	RSGT	Rilievi sui servizi di gestione del Portafoglio

Tabella 27

### SLA 5.1 - DSGP

L’indicatore misura la disponibilità del servizio di gestione del portafoglio applicativo secondo i tempi ed i modi definiti nel Contratto Esecutivo, nel Piano di lavoro Generale e Piano di lavoro del servizio, ivi incluse le estensioni di orario di servizio, la reperibilità e l’extra-orario.

<b>Aspetto da valutare</b>	Disponibilità dei servizi di gestione		
<b>Unità di misura</b>	Segnalazioni	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Contratto Esecutivo Piano di lavoro Strumento di tracciatura e\o di monitoraggio dell'Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio di gestione di riferimento (applicativi o siti web ) ( <i>Nsegnalazioni_indisp</i> )		
<b>Formula</b>	DSGP = <i>Nsegnalazioni_indisp</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	DSGP = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni segnalazione che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RSGT</b>		

Tabella 28

#### SLA 5.2 - RSCA

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione del portafoglio, ivi incluse le estensioni di orario di servizio, la reperibilità e l'extra-orario.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Contratto Esecutivo Piano di lavoro Strumento di tracciatura
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (<i>data_prev</i>)</li> <li>- Data effettiva (<i>data_eff</i>)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$RSCA = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RSCA $\leq$ 0 nel 90% dei casi RSCA $\leq$ 1 nel 100% dei casi		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RSGT</b>		

Tabella 29

### SLA 5.3 - TRRA

L'indicatore misura l'efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte o, dopo l'identificazione della causa, inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva).

Si considera l'orario di servizio completo di estensioni di orario di servizio (reperibilità ed extra-orario).

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Contratto Esecutivo Piano di lavoro Strumento di tracciatura
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e Ora (hh/mm) di ricezione della richiesta (Data_ricezione)</li> <li>- Data e Ora (hh/mm) della effettiva risoluzione o inoltro ad altro gruppo responsabile della risoluzione (Data_risoluz)</li> <li>- Numero totale richieste di assistenza pervenute nel periodo di riferimento (Num_richieste) oppure (Num_richieste_pervenute)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza pervenute		
<b>Formula</b>	$TRRA = \text{Num\_richieste}(T\_risoluz \leq T\_ottimale) / \text{Num\_richieste\_pervenute}$ Dove: $T\_risoluz = \text{Data\_risoluz} - \text{Data\_ricezione}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	TRRA (T_ottimale= 4 ore lavorative) $\geq 90\%$ e TRRA (T_ottimale= 8 ore lavorative)= 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo che andrà ad incrementare l'indicatore RSGT		

Tabella 30

### SLA 5.2 - RSGT

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempite nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti la disponibilità del servizio secondo le modalità di erogazione definite nel Contratto Esecutivo e nel Piano di lavoro.		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Contratto Esecutivo Piano di lavoro Strumento di tracciatura
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sul servizio di gestione ( <i>Nrilievi_gestione</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	RSGT = <i>Nrilievi_gestione</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RSGT ≤ 3		
<b>Azioni contrattuali</b>	Nel caso di superamento della soglia, perdita della quota sospesa "Eccesso di rilievi di Gestione" Per valori dell'indicatore RSGT > 6, l'Amministrazione applicherà altresì la penale "Reiterati rilievi di Gestione" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di gestione nel contratto esecutivo, con un minimo di € 5.000		

Tabella 31

## 10.6 Servizio supporto specialistico

Di seguito viene riportata la tabella in cui vengono schematizzati gli indici di prestazione, cui è legata la quota percentuale dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

IP7 Supporto Specialistico non soddisfacente	CSIS - Customer effort Score dell'intervento specialistico	5%
IP8 Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico	RSSP – Rilievi sui servizi di supporto specialistico	15%

Tabella 32

## 10.7 Servizio di sviluppo ed evoluzione software in co-working con l'amministrazione

In caso di mancata aderenza ai profili professionali richieste o ritardi nell'inserimento e nella sostituzione si applicano l'indicatore PFI – Personale Inadeguato e l'indicatore TIP-Tempestività nell'inserimento di personale.



### SLA 6.1 RSCC

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione sviluppo e evoluzione *software in co-working*, ivi inclusi le estensioni di orario di servizio, la reperibilità e l'extra-orario.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni  Contratto Esecutivo Piano di lavoro Strumento di tracciatura
Periodo di riferimento	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Formula	RSCC = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia – Livello Standard	RSCC <= 0 nel 90% dei casi RSCC <=1 nel 100% dei casi		
Valore di soglia Livello Alta Reattività	RSCC <= 0		
Azioni contrattuali	1 Rilievo per ogni giorno lavorativo di ritardo che andrà ad incrementare l'indicatore RLFN		

Tabella 33

## 10.8 Conduzione Tecnica

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Conduzione Tecnica, in cui rientrano tutti i servizi infrastrutturali richiesti dalla presente iniziativa.

Tra tali servizi rientrano tutte le attività volte a garantire una corretta gestione dei sistemi (i.e. la loro disponibilità, affidabilità ed efficienza) sulla piattaforma richiesta, tra cui, ad esempio: gestione utenze, gestione spazi SAN/NAS, *backup*, *reset* di *password*, applicazione di *patch*, etc.

La disponibilità del singolo sistema deve essere calcolata come la percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione. **Per disservizio si intende l'inattività e/o il non corretto funzionamento di uno o più componenti del sistema che dovrebbero essere attivi e/o correttamente funzionanti nella fascia oraria di osservazione.**

Il calcolo della disponibilità del singolo sistema deve essere basato sui dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio. In caso di indisponibilità della piattaforma di monitoraggio, l'Indicatore di Qualità deve essere rilevato anche attraverso l'analisi dei log dei singoli componenti

e di ulteriori strumenti che potranno essere indicati dal Committente. La disponibilità della piattaforma di monitoraggio deve a sua volta essere misurata attraverso l'analisi dei log di sistema.

Si precisa che la misurazione della disponibilità del singolo sistema deve essere effettuata:

- tenendo conto di tutte le eventuali estensioni del servizio richieste nel periodo di riferimento;
- considerando la disponibilità giornaliera prevista per ciascun sistema, e quindi al netto dei fermi per manutenzione programmata;
- non considerando le indisponibilità non imputabili al Fornitore (p. e. problemi *hardware* per sistemi in garanzia);

Indicatori su conduzione Tecnica		
ID	CODICE	DESCRIZIONE
SLA-8.1	DSA	Disponibilità dei sistemi e apparati
SLA-8.2	EASA	Esecuzione delle attività su sistemi e apparati
SLA-8.3	TROSA	Tempestività nel ripristino dell'operatività dei sistemi e apparati

Tabella 34

Di seguito si riportano le metriche per la definizione dei Livelli di Servizio sopra indicati.

#### SLA 7.1 - DSA

L'indicatore misura il livello di servizio "Disponibilità di un sistema DSA\_XXX", dove XXX è un progressivo che identifica il singolo Sistema.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di monitoraggio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale

<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (<math>T_{smin_g}</math>)</li> <li>- L'orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (<math>T_{smax_g}</math>)</li> <li>- Tempo di indisponibilità giornaliera del sistema e/o di suoi componenti per fermi di manutenzione programmata o non imputabili al Fornitore, espresso in secondi (<math>T_{iprg_g}</math>)</li> <li>- Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (<math>T_{ieff_j}</math>)</li> <li>- N.di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (<math>N_{fermi}</math>)</li> <li>- N. di giorni del trimestre preso in considerazione (<math>N_{giorni}</math>)</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	<p>Vanno considerati i seguenti fermi non programmati non dovuti ad applicazioni, rilevabili dalla piattaforma di monitoraggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente</li> <li>▪ Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente</li> </ul>
<b>Formule</b>	<p>La disponibilità prevista giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $T_{prev_g} = (TS_{max_g} - TS_{min_g}) - T_{iprg_g}$
	<p>La disponibilità prevista (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $T_{prev_m} = \sum_1^{N_{giorni}} T_{prev_g}$
	<p>La indisponibilità giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $I_{seff_g} = \sum_1^{N_{fermi}} T_{ieff_j}$
	<p>La indisponibilità (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $I_{seff_m} = \sum_1^{N_{giorni}} I_{seff_g}$
	<p>La disponibilità (espressa in percentuale) di un Sistema è:</p> $DSA_{xxx} = \frac{T_{prev_m} - I_{seff_m}}{T_{prev_m}} \times 100$
<b>Arrotondamento</b>	Si
<b>Valore di soglia</b>	<p>DSA_xxx (Classe A) <math>\geq 99,8\%</math>  DSA_xxx (Classe B) <math>\geq 99,5\%</math></p>
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>La discesa dell'indicatore per l'insieme dei sistemi in ciascuna classe sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale "Disponibilità dei sistemi e apparati" pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di Conduzione tecnica.</p>

Tabella 35

### SLA 7.2 - EASA

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività ove possibili programmate (es. batch, backup, etc.), richieste dall'utenza di riferimento (es. gestione utenze/password,

allineamento basi dati, *restore*, etc.) e/o derivanti dall'attività proattiva del fornitore (es. creazione *Pgm/Shell*, passaggio di una *patch* di sistema, ecc..) da parte del servizio di Conduzione tecnica.

L'Amministrazione determinerà in fase di aggiornamento la classe di appartenenza dell'attività.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Tempestività nella esecuzione delle attività su sistemi e apparati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, soluzione di monitoraggio tecnico
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di attività eseguite nei tempi prefissati (<i>Nattività_ok</i>)</li> <li>Numero totale di attività affidate al fornitore/schedulate e registrate nella piattaforma di monitoraggio (<i>Ntotale_attività_schedulate</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate: - le attività iniziate e concluse nel periodo di riferimento corrente - le attività iniziate nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$EASA = \frac{Nattività\_ok}{Ntotale\_attività\_schedulate}$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	EASA >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale "Esecuzione delle attività su sistemi e apparati" pari all'2% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di Conduzione tecnica.		

Tabella 36

### SLA 7.3 - TROSA

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione degli incidenti relativi agli apparati e sistemi gestiti.

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Soluzione di Service Management, soluzione di monitoraggio tecnico applicativo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di incident di priorità x risolti entro i tempi previsti (Nincident_x_ok) Numero totale di incident di priorità x eseguiti (Ntotale_incident_x)		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati: - Gli incident iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - Gli incident iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente.		
<b>Formula</b>	$TROSA_x = \frac{N_{incident\_x\_ok}}{N_{totale\_incident\_x}}$ dove: X = 1 ALTA, 2 MEDIA, 3 BASSA		
<b>Arrotondamento</b>	Si		
<b>Valore di soglia</b>	TROSA_x >= 97%		
<b>Azioni contrattuali</b>	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale "Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati" pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di Conduzione tecnica.		

Tabella 37

## 10.9 Produzione dei rapporti dei Livelli di Servizio

Infine, in aggiunta agli indicatori di qualità determinati dall'AQ si vuole monitorare la produzione dei rapporti di dettaglio dei Livelli di Servizio erogati, secondo le metriche sotto riportate:

Produzione dei rapporti	
<b>Codifica del LdS</b>	<b>SLA 9.1- Produzione dei rapporti di dettaglio dei Livelli di servizio erogati</b>
Aspetto da valutare	Misura il tempo medio per la consegna dei rapporti di dettaglio la cui produzione è in capo al Fornitore
Unità di misura	Giorni solari
Fonte dati	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Mese solare precedente la rilevazione
Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	N = numero di rapporti previsti nel periodo di riferimento. Tr <sub>i</sub> = tempo dalla data di termine del periodo di riferimento del rapporto i-esimo e la sua data di consegna da parte del Fornitore.
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$LdS = \frac{\sum_{i=1}^N Tr_i}{N}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia (Risultati attesi)	LdS ≤ 10 giorni solari
Azioni contrattuali	Applicazione di una penale pari a 250 € al primo scostamento al di sopra della soglia e per ogni scostamento pari a 1 giorno solare.

Tabella 38

## 11 Gestione dei corrispettivi (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

### 11.1 Organizzazione dei corrispettivi

La Regione Lazio ha previsto la diffusione della soluzione nelle 56 Centrali Operative Territoriali previste dalle Linee Guida Regionali pubblicate e nell'ambito delle funzioni di coordinamento in capo alle Aziende ospedaliere, che rientrano a tutti gli effetti come nodi nella rete socio-sanitaria descritta.

I corrispettivi sono parametrizzati in accordo con quanto indicato nel Capitolato Tecnico Generale dell'Accordo Quadro CONSIP "Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino per le Pubbliche Amministrazioni del SSN". L'Accordo Quadro prevede di determinare i corrispettivi per la soluzione partendo dai prezzi unitari relativamente a ciascuno dei servizi richiesti nel Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ CONSIP. Si procede al calcolo della base d'asta complessiva moltiplicando i prezzi unitari suddetti per i quantitativi espressi dall'Amministrazione, sommata alla stima da parte dell'Amministrazioni dei Servizi Accessori (nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale).

A livello generale l'ipotesi di distribuzione dei costi prevede:

- a) oneri iniziali di progetto per il dispiegamento dell'organizzazione necessaria alla conduzione di progetto, nonché alla predisposizione della soluzione e sua istanziazione nel contesto Regionale;
- b) oneri di servizi di conduzione applicativa per l'avviamento delle implementazioni specifiche per ogni singolo ES (analisi, servizi di implementazione, integrazioni, formazione, ecc.). Il Fornitore entrante sarà vincolato alla interazione con gli attuali fornitori del servizio, se presente, presso gli ES per gestire la fase di transitorio alla nuova soluzione della Regione;
- c) oneri inerenti ai costi di erogazione dei servizi del Sistema Informatico della Centrale Operativa Territoriale (es. manutenzione, aggiornamenti tecnologici, assistenza, gestione operativa, ecc.), da sostenersi coerentemente con l'avanzamento delle attività implementative sul territorio.

Per quanto riguarda i corrispettivi, sono previsti corrispettivi differenziati in funzione del Profilo Professionale selezionato coerentemente a quanto riportato nel Capitolo 7 – "Servizi Professionali".

Di seguito l'elenco delle Centrali Operative Territoriali coinvolte nella Regione, comprensivo di Numero di Assistiti e Numero di COT da implementare o implementate.

Fabbisogno di personale DM 77/2022			Centrale Operativa Territoriale			
ASL	Distretto/ Struttura	Popolazione residente 1° gennaio 20	Coord. Infermieristic	Infermiere	Personale di Suppo	
ASL ROMA 1	1	163.054	2	10	4	
ASL ROMA 1	2	162.073	1	5	2	
ASL ROMA 1	3	200.112	1	5	2	
ASL ROMA 1	13	128.698	1	5	2	
ASL ROMA 1	14	186.448	1	5	2	
ASL ROMA 1	15	156.670	1	5	2	
ASL ROMA 1	Policlinico Umberto I	-	1	5	2	
ASL ROMA 1	AOU Sant'Andrea	-	1	5	2	
ASL ROMA 1	AO San Giovanni Addolorata	-	1	5	2	
ASL ROMA 2	4	168.720	1	5	2	
ASL ROMA 2	5	234.302	1	5	2	
ASL ROMA 2	6	237.176	2	10	4	
ASL ROMA 2	7	305.950	1	5	2	
ASL ROMA 2	8	126.652	1	5	2	
ASL ROMA 2	9	179.437	1	5	2	
ASL ROMA 2	Fondazione Policlinico Tor Vergata	-	1	5	2	
ASL ROMA 2	IRCCS Istituti Fisioterapici Ospitalieri	-	1	5	2	
ASL ROMA 3	Fiumicino	80.625	1	5	2	
ASL ROMA 3	X Municipio	224.716	3	15	6	
ASL ROMA 3	XI Municipio	150.240	1	5	2	
ASL ROMA 3	XII Municipio	137.384	-	-	-	
ASL ROMA 3	IRCCS INMI Lazzaro Spallanzani	-	1	5	2	
ASL ROMA 4	1	78.708	1	5	2	
ASL ROMA 4	2	77.641	1	5	2	
ASL ROMA 4	3	55.116	1	5	2	
ASL ROMA 4	4	109.488	1	5	2	
ASL ROMA 5	G1	95.947	1	5	2	
ASL ROMA 5	G2	125.683	2	10	4	
ASL ROMA 5	G3	80.187	1	5	2	
ASL ROMA 5	G4	31.508	1	5	2	
ASL ROMA 5	G5	83.416	1	5	2	
ASL ROMA 5	G6	73.910	1	5	2	
ASL ROMA 6	1	96.986	1	5	2	
ASL ROMA 6	2	103.781	1	5	2	
ASL ROMA 6	3	84.489	1	5	2	
ASL ROMA 6	4	111.984	1	5	2	
ASL ROMA 6	5	65.318	1	5	2	
ASL ROMA 6	6	106.212	1	5	2	
ASL FROSINONE	A	87.573	1	5	2	
ASL FROSINONE	B	173.511	2	10	4	
ASL FROSINONE	C	95.069	1	5	2	
ASL FROSINONE	D	112.285	1	5	2	
ASL LATINA	1	121.861	1	5	2	
ASL LATINA	2	175.705	1	5	2	
ASL LATINA	3	55.483	1	5	2	
ASL LATINA	4	107.837	1	5	2	
ASL LATINA	5	104.954	1	5	2	
ASL RIETI	1	90.223	3	15	6	
ASL RIETI	2	60.466	1	5	2	
ASL VITERBO	A	95.428	1	5	2	
ASL VITERBO	B	95.335	1	5	2	
ASL VITERBO	C	116.829	1	5	2	
<b>Totale Regione</b>		<b>5.715.190</b>	<b>59</b>	<b>295</b>	<b>118</b>	

Infine, nel dettaglio sono stati previsti i seguenti corrispettivi:

- Un corrispettivo *una tantum*, distinto per numero di COT, al termine della realizzazione, implementazione e collaudo del pilota;
- Un canone *standard* per 1 Giorno/*Team* ottimale all'avanzamento della realizzazione implementazione e collaudo della soluzione oggetto di fornitura (fino al completamento della *diffusione*), *distinti per numero di COT, e per tipologia di approccio scelto*:
  - Verticale: il corrispettivo viene riconosciuto alla realizzazione, implementazione e diffusione del Sistema Informativo per singola COT;
  - Orizzontale: il corrispettivo viene riconosciuto alla realizzazione, implementazione e collaudo di un modulo funzionale su tutte le COT.
- Un canone *standard* per 1 Giorno/*Team* ottimale unico per numero di COT per la Manutenzione Evolutiva di Applicazioni (MEV);
- Un canone *standard* per 1 *Full Time Equivalent* (FTE), distinto per numero di COT, per la manutenzione Adeguativa e manutenzione Correttiva.

Il piano di fatturazione, concordato con la Cabina di Regia regionale e il Project Manager e condiviso con i RUP e i DEC degli interventi, verrà definito in fase di Go Live del progetto, seguendo i razionali di cui sopra e in correlazione con il piano di attuazione del progetto.

## 11.2 Realizzazione implementazione e collaudo pilota

La realizzazione e l'implementazione del pilota, in coerenza con l'approccio scelto dalla Regione Lazio e/o dalle Aziende Sanitarie del Lazio, sarà remunerata mediante un corrispettivo *una tantum*, definito sulla base del numero di COT dell'ES. In linea con il Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ la realizzazione, l'implementazione e collaudo del pilota rientra nella categoria di Servizi Accessori nello specifico all'interno della voce *Software as a Service (SaaS)*, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento", come definito nel Capitolo 4.5 nell'Allegato 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti dell'AQ.

Inoltre, i costi stimati tengono conto di tutti i prodotti impiegati durante la fase di collaudo del pilota e la fase di diffusione della soluzione, come ad esempio le licenze. Il riconoscimento del corrispettivo *una tantum* per la fase di realizzazione, implementazione e collaudo sarà riconosciuto al superamento del collaudo del pilota definito come tale secondo l'approccio scelto ovvero:

- **Approccio Verticale:** il corrispettivo viene riconosciuto alla realizzazione, implementazione e diffusione nella COT definita come pilota.
- **Approccio Orizzontale:** il corrispettivo viene riconosciuto alla realizzazione, implementazione e collaudo del primo modulo funzionale definito come pilota su tutte le COT.



### 11.3 Diffusione della soluzione

L'avanzamento della diffusione del Sistema Informativo delle COT sarà remunerato, come definito nel Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ, mediante un canone standard per 1 Giorno/*Team* ottimale pari a 8 ore lavorative, con quantitativi unitari distinti per numero di COT. Il valore totale stimato si ottiene mediante una Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/*Team* ottimale moltiplicata per un prezzo unitario maggiore offerto in AQ.

L'avanzamento sarà suddiviso in quote riconosciute progressivamente all'avanzamento della realizzazione, implementazione e collaudo della soluzione offerta, secondo l'approccio scelto dalla Cabina di regia regionale e dal Project Manager, condivisa con i RUP e i DEC aziendali degli interventi, fino al completamento della diffusione, ovvero:

- **Approccio Verticale:** il corrispettivo viene riconosciuto alla realizzazione, implementazione e diffusione del Sistema oggetto di Fornitura per singola COT. Il corrispettivo relativo all'implementazione e diffusione su una COT viene determinato suddividendo il corrispettivo totale previsto per l'implementazione e diffusione della soluzione sul perimetro della Regione Lazio suddiviso per il numero di COT totali.
- **Approccio Orizzontale:** il corrispettivo viene riconosciuto alla realizzazione, implementazione e collaudo di un modulo funzionale su tutte le COT. Il corrispettivo relativo all'implementazione e diffusione di un modulo funzionale viene determinato suddividendo il corrispettivo totale previsto per l'implementazione e diffusione della soluzione, oggetto di Fornitura, su tutte le COT suddiviso per il numero di moduli funzionali previsti.

I corrispettivi della diffusione della soluzione rientrano nei servizi di Conduzione Applicativa Servizi di gestione Applicativi e Basi Dati (GAB) comprendono le attività finalizzate alla gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio.

Infine, verranno riconosciuti come corrispettivi della Conduzione Applicativa anche tutte le attività di formazione ovvero:

- Giornate complessive *on-site* per singola COT;
- Consegna di un Video Tutorial, descrittivo delle funzionalità principali della soluzione, da destinare a sessioni di auto-formazione da parte degli utilizzatori;
- Affiancamento *on-site* agli utenti, erogato a partire dall'avvio della diffusione, per singola COT.

### 11.4 Manutenzione della soluzione

Le attività di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni (MEV) vengono erogate in modalità progettuale e remunerate a corpo. Nello specifico, per stimare il corrispettivo di queste attività, si attribuisce la metrica Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti (Giorno/*Team* Ottimale pari a 8 ore lavorative). Il valore totale stimato si ottiene mediante una Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/*Team* ottimale stimata su 4 anni moltiplicata per un prezzo unitario maggiore offerto in AQ. Il servizio è erogato in modalità progettuale e remunerato a corpo. Per la

definizione dei corrispettivi verranno utilizzati i valori di listino riportati nella Richiesta d'Offerta ai quali verrà applicato lo sconto offerto. Oltre alla MEV, si considera come voce di manutenzione della soluzione anche la manutenzione Adeguativa e manutenzione Migliorativa (MAD). Queste attività devono essere definite, in accordo con il Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ, come modalità progettuale a corpo, a canone o a consumo. Nel caso specifico di questo progetto viene utilizzata la modalità Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE), come previsto dall'AQ nell'Allegato 2A, Capitolato Tecnico Speciale Lotti, Capitolo 4.2.1, impiegato mensilmente a cui viene in seguito attribuito un valore di Prezzo maggiore offerto in AQ.

Si specifica che tale tipologia di manutenzione, a livello di corrispettivi verrà riconosciuta a partire dal termine dei 12 mesi di garanzia (come anche citato nel Capitolato Generale dell'Accordo Quadro CONSIP "Servizi Applicativi in ambito "Sanità digitale - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino per le Pubbliche Amministrazioni del SSN") successivi al collaudo della soluzione sul pilota (considerando che le tempistiche del collaudo sono entro il mese 6 dalla stipula del singolo contratto).

Per la definizione dei corrispettivi relativi ai diversi livelli di complessità verranno utilizzati i valori di listino riportati nella Richiesta d'Offerta ai quali verrà applicato lo sconto offerto.

## 12 Servizi accessori

In relazione a quanto indicato nel paragrafo 6.3 del Capitolato Tecnico Generale e nel documento Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi, si precisa che i servizi accessori richiesti nel presente Capitolato tecnico sono:

- **servizi di e-learning ed assistenza virtuale:** trattasi di servizi di supporto alla formazione sui sistemi IT attraverso la predisposizione di un ambiente virtuale di addestramento e la realizzazione di percorsi formativi e relativo materiale;
- **servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello:** trattasi di servizi e risorse che mettono a disposizione un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza di base, non presenti nei servizi di gestione applicativi (help Desk II livello).
- **Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento":** trattasi di servizi, prodotti e soluzioni di mercato e rigorosamente attinenti alle "aree tematiche di riferimento" indicate nel Capitolo 3 del documento ID 2365 All. 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi con particolare riferimento al tema dei Sistemi per l'Assistenza Territoriale nel perimetro della presente iniziativa: **"Sistemi per l'Assistenza Territoriale: supporta i Distretti Sanitari territoriali, gli enti erogatori e le strutture sanitarie regionali, nella gestione dell'intero processo di definizione, erogazione e monitoraggio di un progetto assistenziale (domiciliare, residenziale e semi-residenziale non autosufficienza e riabilitativo). Le attività di assistenza territoriale sono orientate verso i modelli organizzativi e di cura per la gestione delle cronicità: presa in carico del paziente attraverso valutazioni multidimensionali e Piani di Assistenza Individuali. Nei progetti strettamente legati al Sistema per l'Assistenza Territoriale, è compreso la "Casa della Comunità" (progetto della Missione 6 "Salute" del PNRR), finalizzato a costituire il punto di riferimento continuativo per la popolazione e che attraverso un'infrastruttura informatica che consentirà di potenziare e riorganizzare i servizi offerti sul territorio (in particolare, il punto unico di accesso - PUA)**

*migliorandone la qualità dell'assistenza. Per quanto riguarda le soluzioni SaaS devono essere qualificate nel marketplace della PA di AgID8 . Generalmente tali servizi richiedono professionalità dedicate con competenze normative e tecniche specifiche nell'area tematica di riferimento;". Il fornitore deve descrivere le soluzioni che si impegna a mettere a disposizione per l'erogazione di Servizi, la fornitura di prodotti e/o di soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento".*

## 13 Elementi dimensionali (SPECIFICO PER REGIONE LAZIO)

Nel presente capitolo sono riportati gli elementi dimensionali sulla base dei quali è possibile una prima stima economica e dello *storage* della fornitura.

I dati sono stati recuperati dalle statistiche ISTAT e si ritengono indicativi del fabbisogno della Regione Lazio e delle Aziende Sanitarie del Lazio.

Fabbisogno di personale DM 77/2022		Centrale Operativa Territoriale				
ASL	Distretto/ Struttura	Popolazione residente 1° gennaio 20	Coord. Infermieristic	Infermiere	Personale di Supporto	
ASL ROMA 1	1	163.054	2	10	4	
ASL ROMA 1	2	162.073	1	5	2	
ASL ROMA 1	3	200.112	1	5	2	
ASL ROMA 1	13	128.698	1	5	2	
ASL ROMA 1	14	186.448	1	5	2	
ASL ROMA 1	15	156.670	1	5	2	
ASL ROMA 1	Policlinico Umberto I	-	1	5	2	
ASL ROMA 1	AOU Sant'Andrea	-	1	5	2	
ASL ROMA 1	AO San Giovanni Addolorata	-	1	5	2	
ASL ROMA 2	4	168.720	1	5	2	
ASL ROMA 2	5	234.302	1	5	2	
ASL ROMA 2	6	237.176	2	10	4	
ASL ROMA 2	7	305.950	1	5	2	
ASL ROMA 2	8	126.652	1	5	2	
ASL ROMA 2	9	179.437	1	5	2	
ASL ROMA 2	Fondazione Policlinico Tor Vergata	-	1	5	2	
ASL ROMA 2	IRCCS Istituti Fisioterapici Ospitalieri	-	1	5	2	
ASL ROMA 3	Fiumicino	80.625	1	5	2	
ASL ROMA 3	X Municipio	224.716	3	15	6	
ASL ROMA 3	XI Municipio	150.240	1	5	2	
ASL ROMA 3	XII Municipio	137.384	-	-	-	
ASL ROMA 3	IRCCS INMI Lazzaro Spallanzani	-	1	5	2	
ASL ROMA 4	1	78.708	1	5	2	
ASL ROMA 4	2	77.641	1	5	2	
ASL ROMA 4	3	55.116	1	5	2	
ASL ROMA 4	4	109.488	1	5	2	
ASL ROMA 5	G1	95.947	1	5	2	
ASL ROMA 5	G2	125.683	2	10	4	
ASL ROMA 5	G3	80.187	1	5	2	
ASL ROMA 5	G4	31.508	1	5	2	
ASL ROMA 5	G5	83.416	1	5	2	
ASL ROMA 5	G6	73.910	1	5	2	
ASL ROMA 6	1	96.986	1	5	2	
ASL ROMA 6	2	103.781	1	5	2	
ASL ROMA 6	3	84.489	1	5	2	
ASL ROMA 6	4	111.984	1	5	2	
ASL ROMA 6	5	65.318	1	5	2	
ASL ROMA 6	6	106.212	1	5	2	
ASL FROSINONE	A	87.573	1	5	2	
ASL FROSINONE	B	173.511	2	10	4	
ASL FROSINONE	C	95.069	1	5	2	
ASL FROSINONE	D	112.285	1	5	2	
ASL LATINA	1	121.861	1	5	2	
ASL LATINA	2	175.705	1	5	2	
ASL LATINA	3	55.483	1	5	2	
ASL LATINA	4	107.837	1	5	2	
ASL LATINA	5	104.954	1	5	2	
ASL RIETI	1	90.223	3	15	6	
ASL RIETI	2	60.466	1	5	2	
ASL VITERBO	A	95.428	1	5	2	
ASL VITERBO	B	95.335	1	5	2	
ASL VITERBO	C	116.829	1	5	2	
<b>Totale Regione</b>		<b>5.715.190</b>	<b>59</b>	<b>295</b>	<b>118</b>	

Tabella 39

Di seguito la tabella con i corrispettivi a base d'asta per l'intera soluzione su base Regionale ottenuti come sommatoria dei valori messi a disposizione dalle singole ASL. L'importo previsto a base d'asta per il presente intervento è di euro 2.749.004,73 IVA esclusa, ripartito come di seguito indicato e allocato sulle seguenti voci di servizio contrattuale.

Tipologie importi	Valore economico (IVA inclusa)
Assessment preliminare delle specifiche informative relative alla situazione attuale dell'ente proponente", parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD)	25%
Predisposizione delle integrazioni, Configurazione del sistema, Test, Migrazione dati e collaudo	15%
Formazione e diffusione della soluzione nel territorio	40%
Gestione a regime della soluzione	20%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

Tabella 40

**Lotto 4 - Base d'Asta AS**

**2.749.004,73 €**

Inserire i valori nelle celle con sfondo verde in base agli elementi previsti nell'AS

SERVIZI				Prezzo maggiore offerto in AQ	Prezzo Totale in AS
ID	Elemento	Numero di unità richieste	Metrica		
1	Tariffa omnicomprensiva per 1 PF NEW affidamento completo - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field	0	Function Point	68,00 €	0,00 €
2	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field	0	GG/team ottimale	232,04 €	0,00 €
3	Tariffa omnicomprensiva per 1 PF affidamento completo - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (MEV)	0	Function Point	64,00 €	0,00 €
4	<b>Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative)- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti</b>	<b>2717</b>	GG/team ottimale	202,35 €	<b>549.784,95 €</b>
5	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Migrazione Applicativa al Cloud	0	GG/team ottimale	247,35 €	0,00 €
6	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	0	GG/team ottimale	211,32 €	0,00 €
7	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione	0	GG/team ottimale	204,15 €	0,00 €
8	<b>Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguata</b>	<b>220</b>	GG/team ottimale	194,35 €	<b>42.757,00 €</b>
9	<b>Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva</b>	<b>220</b>	GG/team ottimale	195,65 €	<b>43.043,00 €</b>
10	Canone Mensile per FP di Manutenzione Correttiva sw pregresso e non in garanzia	0	Function Point/mese	0,23 €	0,00 €
11	<b>Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva</b>	<b>24</b>	FTE/mese	3.884,30 €	<b>93.223,20 €</b>
12	<b>Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Servizi di gestione Applicativi e Base Dati</b>	<b>5823</b>	GG/team ottimale	192,40 €	<b>1.120.345,20 €</b>
13	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web	0	GG/team ottimale	197,89 €	0,00 €
14	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	0	GG/team ottimale	300,55 €	0,00 €
15	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	0	GG/team ottimale	207,63 €	0,00 €
16	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Supporto Tecnologico	0	GG/team ottimale	291,31 €	0,00 €
				TOTALE	<b>1.849.153,35 €</b>

SERVIZI ACCESSORI		
ID	Elemento	Prezzo in AS
1	servizi accessori di e-learning ed assistenza virtuale	100.000,00 €
2	servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello:	250.000,00 €
3	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"	549.851,38 €
<b>TOTALE</b> (si ricorda che il totale servizi accessori non può essere superiore al 50% della BdA dell'AS)		<b>899.851,38 €</b>



Rilancio competitivo per l'affidamento, in modalità aggregata, dell'implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio.



**INDICE DEI CONTENUTI**

**PREMESSA** ..... 1

**1 TRASMISSIONE DI UNA DEMO CHE ILLUSTRIL LE SOLUZIONI OFFERTE IN RELAZIONE ALLE SPECIFICHE RICHIESTE NEI CAPITOLI 4, 5, 12, 6 E 8 DEL CAPITOLATO TECNICO** ..... 1

1.1 Capitolo 4 – Requisiti Funzionali ..... 1

1.2 Capitolo 5 – Requisiti non funzionali con particolare riferimento a 5.3 – Interoperabilità ..... 1

1.2.1 Evoluzione ed integrazione del modulo Enterprise Service Bus ..... 1

1.2.2 Potenziamento della suite di API ..... 2

1.2.3 Estensione delle integrazioni con i servizi Regionali ..... 3

1.2.4 Integrazione con la Piattaforma STAR fornita da Edinext ..... 3

1.3 Capitolo 5 - Requisiti non funzionali con particolare riferimento a 5.9 limitazione di componenti in licenza d'uso e Capitolo 12 - Servizi accessori - Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento". ..... 3

1.4 Capitolo 6 - Descrizione infrastruttura proposta con particolare riferimento a microservizi e compatibilità con i principi cloud first AGID ..... 3

1.4.1 Architettura Funzionale ..... 4

1.4.1.1 Descrizione dell'Architettura proposta ..... 4

1.4.1.2 Modularità dell'Architettura Funzionale: i vantaggi ..... 6

1.4.2 Infrastruttura Tecnologica Cloud-First ..... 7

1.4.2.1 Modalità di Orchestrazione, Microservizi, Container ..... 7

1.4.2.2 Misure di sicurezza logica e Linee guida AgiD "sviluppo software sicuro" ..... 8

1.5 Capitolo 8 - Descrizione delle funzioni con particolare riferimento ai principi della privacy e security by design e by default ..... 8

1.5.1 Security e Privacy by Design e by Default ..... 8

1.5.2 Strumenti ..... 9

1.5.2.1 Gestione consensi e informativa ..... 9

1.5.2.2 Modello di Profilazione ..... 9

1.5.2.3 Cifratura dei dati personali ..... 9

1.5.2.4 Continuità Operativa e Disaster Recovery ..... 10

1.5.2.5 Modalità e specifiche di connessione ..... 10

1.5.2.6 Trasmissione dati ..... 10

1.5.2.7 Audit management ..... 10

**2 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLE RISORSE IMPEGNATE NELLA FORNITURA** ..... 11

2.1 Soluzione organizzativa ed approccio per la formazione interna e l'aggiornamento continuo delle risorse ..... 11

2.2 Processo di erogazione della formazione delle risorse ..... 12



2.3 Modalità della formazione delle principali figure professionali prima, durante e dopo l'avviamento..... 13

2.4 Strumenti utilizzati per la formazione e caratteristiche di innovazione..... 14

**3 SOLUZIONE PROPOSTA DAL FORNITORE PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA..... 16**

3.1 Soluzione organizzativa per rispondere tempestivamente a esigenze con capacità organizzative e gestionali ..... 16

3.2 Modello organizzativo ..... 16

    3.2.1 Livello di Governo ..... 17

    3.2.2 Livello Operativo ..... 18

3.3 Meccanismi per il governo e il funzionamento nell'erogazione dei servizi ..... 18

    3.3.1 Gestione dell'attivazione del progetto su singolo ES ..... 18

    3.3.2 Gestione dei rapporti con l'ES..... 19

    3.3.3 Gestione dei rapporti con fornitori terzi ..... 19

    3.3.4 Presidio on-site ..... 19

    3.3.5 Gestione dei cambiamenti derivati da nuove esigenze e priorità ..... 20

    3.3.6 Garanzia del rispetto degli adempimenti contrattuali ..... 21

    3.3.7 Modalità di presentazione dei SAL (stato avanzamento lavori)..... 21

    3.3.8 Gestione del rischio e della flessibilità della soluzione organizzativa..... 22

        3.3.8.1 Rischio Operativo ..... 22

        3.3.8.2 Rischio Clinico ..... 23

3.4 Organizzazione, flessibilità e tempestività nell'allocazione di risorse per ciascun servizio/progetto, sia in numero sia in specializzazione. .... 23

    3.4.1 Flessibilità e tempestività nell'allocazione delle risorse..... 23

    3.4.2 Profilatura delle risorse che afferiscono ai TC..... 24

    3.4.3 Formazione continua delle risorse ..... 24

3.5 Strumenti a supporto. .... 24

**4 PIANO DI SVILUPPO DEL PROGETTO IN FASI ..... 25**

4.1 Metodologia adottata per l'erogazione dei servizi..... 25

4.2 Work Breakdown Structure (WBS) di progetto ..... 26

4.3 Cronoprogramma di GANTT delle attività ..... 27

4.4 Milestone List..... 29

**5 FORMAZIONE E SERVIZI DI E-LEARNING ED ASSISTENZA VIRTUALE ..... 31**

5.1 Modello operativo della gestione della fornitura comprensivo della formazione e dell'affiancamento ..... 31

    5.1.1 La Comunicazione..... 31

        5.1.1.1 Approccio metodologico ..... 31

            5.1.1.1.1 Piano di (gestione della) comunicazione ..... 31

5.1.1.1.2	Sponsorship e coinvolgimento continuo degli attori chiave .....	31
5.1.1.1.3	Gestione proattiva del consenso: ruolo di Sponsor e Facilitatori.....	32
5.1.1.1.4	Misurazione dell'efficacia della comunicazione .....	32
5.1.1.2	Piano di Comunicazione .....	33
5.1.2	La Formazione .....	34
5.1.2.1	Approccio metodologico .....	34
5.1.2.1.1	Modalità formative in presenza.....	35
5.1.2.1.2	Soluzione per la formazione di e-learning ed assistenza virtuale .....	35
5.1.2.1.3	Materiale didattico fornito a supporto.....	36
5.1.2.1.4	Accreditamento crediti ECM.....	36
5.1.2.2	Personale dedicato alla Formazione e Affiancamento.....	37
5.1.3	L’Affiancamento (assistenza all’avvio).....	37
5.1.3.1	Approccio metodologico .....	37
5.1.3.1.1	Pianificazione dell’affiancamento .....	37
5.1.3.1.2	Misurazione dell'efficacia dell’affiancamento.....	37
5.1.3.1.3	Rinforzo informativo.....	38
5.1.3.2	Organizzazione e strumenti per l'aggiornamento continuo della formazione .....	38
5.2	Pianificazione preliminare di Formazione e Affiancamento.....	38
5.2.1	Piano di Formazione .....	39
5.2.2	Piano di Affiancamento.....	40
5.3	Strumenti di formazione innovativi.....	40
<b>6</b>	<b>SERVICE DESK.....</b>	<b>42</b>
6.1	Sintesi Metodologica .....	42
6.2	Configurazione del servizio .....	42
6.2.1	Soluzione Organizzativa .....	43
6.2.2	Modalità Operative .....	44
6.2.2.1	Presidio on-site.....	45
6.2.2.2	Assistenza .....	45
6.2.2.3	Manutenzione.....	47
6.2.2.3.1	Manutenzione Correttiva.....	47
6.2.2.3.2	Manutenzione Adeguativa .....	48
6.2.2.3.3	Manutenzione Evolutiva.....	48
6.2.2.4	Rendicontazione.....	48
6.3	Aggiornamento professionale e qualificazione delle risorse.....	48
6.4	Valutazione e autovalutazione del servizio .....	49
<b>7</b>	<b>EXIT STRATEGY .....</b>	<b>50</b>

<b>8</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	<b>54</b>
8.1	Riduzione degli SLA .....	54
8.2	Monitoraggio e rendicontazione.....	54
<b>9</b>	<b>MIGLIORIE</b> .....	<b>56</b>
9.1	Strumenti aggiuntivi per la puntuale registrazione delle attività di gestione applicativa e basi dati.....	56
9.1.1	Piattaforma di Trouble Ticketing e Supporto agli Utenti .....	56
9.1.2	Sistema di Gestione della Configurazione - CMDB .....	56
9.1.3	Sistema di Monitoraggio.....	57
9.2	Miglioramento dei profili professionali richiesti o di risorse aggiuntive .....	57
9.2.1	Certificazioni e Anzianità lavorativa e/o nella funzione richiesta .....	58
9.2.2	Conoscenze e/o competenze aggiuntive .....	58
9.3	Risorse aggiuntive.....	59
<b>10</b>	<b>DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA</b> .....	<b>1</b>

## PREMESSA

## RELAZIONE TECNICA

*Rilancio competitivo per l'affidamento, in modalità aggregata, dell'implementazione di una piattaforma per la gestione della transitional care a cura delle Centrali Operative Territoriali delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio*

La **Dedalus Italia S.p.A.**, con sede legale in Firenze (FI), Via di Collodi 6/c, iscritta al Registro delle Imprese di Firenze (FI) al n. 05994810488, P. IVA 05994810488, domiciliata ai fini del presente atto in Firenze (FI), Via di Collodi 6/c, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante Dott. Massimo Angileri, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa le seguenti mandanti:

- **Vodafone Italia S.p.a.**, con sede legale in Ivrea, via Jervis, 13 (TO), iscritta al Registro delle Imprese di Torino, con Codice Fiscale 93026890017 e Partita IVA n° 08539010010;
- **IBM Italia S.p.a.**, con sede legale in Segrate, Circonvallazione Idroscalo snc, C.A.P. 20054 (MI), iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, con Codice Fiscale n° 01442240030 e Partita IVA n° 10914660153;
- **Business Integration Partners S.p.a.**, con sede legale in Milano (MI), Piazza San Babila, 5, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, con Codice Fiscale e Partita IVA n° 03976470967;
- **FAMAS SYSTEM S.P.A.**, con sede legale in Egna (BZ), Via degli Artigiani sud, 19, iscritta al Registro delle Imprese di Bolzano, con Codice Fiscale e Partita IVA n° 01527360216;
- **Healthware Group S.r.l.**, con sede legale in piazza Abate Conforte snc, 84121 Salerno (SA), iscritta al Registro delle Imprese di Salerno, con Codice Fiscale e Partita IVA n° 07854130635;
- **Expleo Italia S.p.A.**, con sede legale in Via Simone Martini N.143/145, 00142 Roma (RM), iscritta al Registro delle Imprese di Roma con Codice Fiscale e Partita IVA n° 05551171001;
- **Etna Hitech S.C.p.A.**, con sede legale in Viale Africa n. 31 95129 Catania (CT), iscritta al Registro delle Imprese di Catania con Codice Fiscale e Partita IVA n° 04323210874;

giusto atto del 05/07/2022, Repertorio n. 227747 Raccolta n. 28686 a rogito dell'Avv. Giovanni Vicini, Notaio in Roma, poi integrato con atto del 12/12/2022, Repertorio 142 Raccolta 76 a rogito dell'Avv. Patrizio Riccelli, Notaio in Roma.

1. offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative alla prestazione dei servizi richiesti nella documentazione di AS nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Tecnico sia dell'Accordo Quadro che dell'Appalto Specifico e delle altre parti della documentazione di gara di I e II fase;
2. dichiara espressamente che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti "minimi" stabiliti nel Capitolato Tecnico sia AQ che AS nonché le soluzioni e migliorie dell'Offerta Tecnica di I fase e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti "minimi" sono richiesti a pena di esclusione.
3. Dichiara che ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti sono le seguenti:

Azienda	Ruolo	Attività e/o servizi
<b>Dedalus Italia S.p.A.</b>	Mandataria	<b>73,00%</b> (settantatré virgola zero per cento)
<b>Vodafone Italia S.p.A.</b>	Mandante	<b>0,00%</b> (zero virgola zero per cento)
<b>IBM Italia S.p.A.</b>	Mandante	<b>0,00%</b> (zero virgola zero per cento)
<b>Business Integration Partners S.p.A.</b>	Mandante	<b>0,00%</b> (zero virgola zero per cento)
<b>Expleo Italia S.p.A.</b>	Mandante	<b>0,00%</b> (zero virgola zero per cento)
<b>Healthware Group S.r.l.</b>	Mandante	<b>0,00%</b> (zero virgola zero per cento)
<b>Etna Hitech S.C.p.A. (ora EHT S.c.P.A.)</b>	Mandante	<b>27,00%</b> (ventisette virgola zero per cento)
<b>Famas System S.p.A.</b>	Mandante	<b>0,00%</b> (zero virgola zero per cento)

# 1 TRASMISSIONE DI UNA DEMO CHE ILLUSTRI LE SOLUZIONI OFFERTE IN RELAZIONE ALLE SPECIFICHE RICHIESTE NEI CAPITOLI 4, 5, 12, 6 E 8 DEL CAPITOLATO TECNICO

## 1.1 Capitolo 4 – Requisiti Funzionali

La soluzione offerta dal RTI è una piattaforma software in grado di rispondere alle esigenze di Regione Lazio di evolvere l'attuale Sistema SIATeSS al fine di gestire e governare i processi della Transitional Care sul territorio. La Soluzione proposta, integrandosi ed evolvendo l'attuale Sistema di Accoglienza e Valutazione Multidimensionale, risponde e soddisfa gli Obiettivi Specifici richiesti all'interno del Capitolato Tecnico. La Piattaforma offerta è inoltre in grado di supportare un'ampia serie di funzionalità operative seguendo il modello descritto da AGENAS all'interno del quaderno "La Centrale Operativa Territoriale: dalla realizzazione all'attivazione" e rispondendo ai principi per la digitalizzazione delle COT previsti dal Decreto Ministeriale 23 maggio 2022, n. 77 (DM77).

La Piattaforma qui proposta consente la gestione delle attività di una rete di COT interconnesse in una logica di "Rete territoriale integrata", il cui scopo è quello di garantire la continuità assistenziale tra ospedale e territorio (processi *step-up* e *step-down*) e tra i diversi setting assistenziali territoriali in accordo con i casi d'uso presentati all'interno del suddetto quaderno di AGENAS.

La Soluzione, grazie alla sua architettura *modulare e flessibile*, implementa una serie di nodi operanti e interoperanti tra di loro rispettando il modello gerarchico e i diversi ruoli funzionali delle centrali operative (CR-COT, COT-A, COT-D, TOH) presente all'interno dell'Architettura di Riferimento di Regione Lazio.

Le funzionalità della Piattaforma vengono descritte, come richiesto dalla Stazione Appaltante, all'interno del video Demo **1\_Capitolo 4 – Requisiti Funzionali**, dove, nello specifico, la Proponente dimostra come la Soluzione sia in grado di implementare due casi d'uso relativi all'Obiettivo 1 Modulo 1 e Modulo 2: ► Gestione del setting Post-Acuzie; ► Gestione del setting ADI, articolando i flussi operativi tra le diverse centrali, TOH, COT-A e COT-D.

Ad integrazione del video demo, Il RTI evidenzia la possibilità di implementare ed attivare all'interno della Piattaforma le schede di valutazione della suite InterRAI, in utilizzo all'interno del progetto SIATeSS. Questa funzionalità è già disponibile all'interno della Soluzione offerta in quanto Dedalus (tramite la sua controllata Softech) è proprietaria della licenza InterRAI per la distribuzione in Italia: <https://catalog.interrai.org/content/search-instrument-and-language>. Il RTI, inoltre, ha esperienza e conoscenza della suite e metterà a disposizione del Committente capacità e competenze nell'estensione ed evoluzione del sistema di Valutazione Multidimensionale corrente.

## 1.2 Capitolo 5 – Requisiti non funzionali con particolare riferimento a 5.3 – Interoperabilità

Come riportato all'interno del video demo **2\_Capitolo 5 – Interoperabilità**, il disegno complessivo della Soluzione proposta prevede di evolvere, estendere ed integrare l'attuale layer di interoperabilità presente sulla Piattaforma SIATeSS attraverso una serie di attività e componenti che permetteranno così alla Piattaforma di rappresentare un vero e proprio orchestratore dei diversi setting assistenziali e dei sistemi e servizi presenti sul territorio. Queste funzionalità consentiranno alla Soluzione di rispondere al modello delle COT presentato da AGENAS e di aderire ai modelli organizzativi, operativi e architetture di Regione Lazio.

Le principali linee di intervento sono rappresentate da: ► Evoluzione ed integrazione del modulo Enterprise Service Bus; ► Potenziamento della suite di API; ► Estensione delle integrazioni con i servizi Regionali; ► Integrazione con la Piattaforma STAR fornita da Edinext (in subappalto).

### 1.2.1 Evoluzione ed integrazione del modulo Enterprise Service Bus

Come previsto dal disegno architetture della Piattaforma (video demo **4\_Capitolo 6 – Infrastruttura** e video **2\_Capitolo 5 – Interoperabilità**), il RTI progetta di evolvere ed integrare l'attuale layer attraverso un componente che agisce come una vera e propria **dorsale informativa unica di interoperabilità** a supporto di un **sistema sanitario integrato** in grado di collegare gli erogatori di servizi sanitari ed assistenziali, i pazienti e altri caregiver oltre i confini organizzativi e geografici. Tale componente va oltre alla definizione generica di *Enterprise Service Bus (ESB)*, ma rappresenta un vero e proprio **Healthcare Integration Framework**, specificatamente progettato e sviluppato da Dedalus per il Mercato della Sanità, al fine di realizzare e garantire **l'interoperabilità e cooperazione applicativa** tra tutte le componenti verticali dipartimentali ed i servizi trasversali del sistema informativo ospedaliero e territoriale: ► in conformità al paradigma SOA (*Service-Oriented Architecture*) nonché ROA (*Resource-Oriented Architecture*), ► in aderenza ai profili, protocolli ed alle tecnologie standard di mercato (come IHE, HL7, HL7 FHIR®, SOAP, REST, XML e Web Service), e ► nel rispetto della sicurezza e protezione dei dati secondo le indicazioni dal Regolamento UE n.679/2016 (GDPR).

Tale sistema include funzionalità progettate specificatamente per realizzare, eseguire e **gestire l'intero ciclo di vita del software di integrazione**, e si caratterizza quindi per:

- **accelerare e facilitare lo sviluppo del software di integrazione** attraverso un ambiente grafico integrato, *Web-based* e HTML5/Angular. Tale ambiente è dedicato allo **sviluppo**, anche guidato, tramite *wizard*, evitando e/o limitando in tal modo la necessità, seppur supportata (linguaggio Java/Javascript), di scrivere codice e favorendo il riuso di componenti precedentemente generate, **gestione** (incluso il *versioning*) e configurazione del software di integrazione.
- **adattare e trasformare** sia il formato che il protocollo dei messaggi per renderlo conforme a quello previsto dal/dai sistemi da integrare; ciò garantisce l'integrabilità con qualsiasi sistema, sia esso già presente ed operativo che di futura implementazione.
- **gestire messaggi in ingresso e uscita non appena questi vengono generati e comunicati**, garantendo la consegna ai destinatari con regole di instradamento configurabili o basate sul contenuto dei messaggi. La gestione del routing dei messaggi tra applicazione inviante e ricevente può avvenire in modalità: ► sincrona ► asincrona.

- **gestire l’interazione con l’applicazione inviante** (anche detta sorgente) in modalità ► attiva, ovvero in modalità “push”, ossia con possibilità di schedulare l’attivazione del flusso informativo a intervalli temporali e cadenze predefinite (modalità idonea, ad esempio, per la lettura di dati strutturati su tabelle/viste di database, ...), o ► passiva, ossia Picasso ESB rimane in “ascolto” di messaggi dalla applicazione inviante nel rispetto del protocollo concordato e configurato;
- **supportare nativamente e gestire i principali standard di comunicazione:** ► MLLP su TCP/IP, ► SOAP, ► REST, ► accessi in lettura/scrittura a tabelle di frontiera di database relazionali (ETL, RDBMS), ► deposito/prelievo di file su file system o via FTP, ► custom o proprietario da valutare e gestire su base progettuale;
- **supportare nativamente e gestire tutti i formati standard di messaggi:** ► HL7 v2.x sia in formalismo “pipe&hat” che XML, ► HL7 v3 (incluso CDA e CDA-Release 2 che contengono informazione strutturata o encoded Base64), ► HL7 FHIR® (nelle versioni STU3 e R4 sia in formalismo XML che JSON).
- **supportare e realizzare la conformità e compatibilità** ai profili di integrazione standard IHE (la mandataria Dedalus ha ottenuto la validazione durante la partecipazione, sin dal 2002, agli eventi internazionali IHE Connectathon);
- **consentire la messa in produzione “a caldo”** di nuovi connettori (anche attraverso operazioni di import-export) evitando di generare interruzioni a seguito della loro attivazione;
- **consentire di alimentare e gestire un catalogo** di componenti precedentemente generate, favorendone il riuso;
- **consentire una accurata profilazione utenti** per ruoli ed attributi secondo il modello RBAC e ABAC;
- **supportare architetti software**, personale di *helpdesk* ed assistenza tecnica e amministratori di sistema con strumenti evoluti di *Message Asset Management* (MAM) con funzionalità di ► Monitoring & alerting; ► Reporting; ► Message repository and Deep Analysis support;
- **disporre di un cruscotto integrato** per il *Business Activity Monitoring* (BAM), che consenta la verifica, il controllo ed il monitoraggio costante, in dettaglio, dell’attività e del comportamento del sistema stesso, e delle applicazioni integrate;
- **supportare un’architettura distribuita**, garantendo elevate performance e scalabilità, alta disponibilità (HA) e continuità applicativa (BC);

L’ESB proposto, grazie alla sua flessibilità, consentirà quindi di connettere la Piattaforma con l’ecosistema applicativo di Regione Lazio; si riporta di seguito, a titolo di esempio, un elenco non esaustivo di sistemi che possono integrarsi con la Soluzione proposta: ► il sistema di **Telemedicina TELEHUB**; ► la **piattaforma SIGeSS**; ► il **FSE2.0**; ► il **servizio ASUR**; ► la **piattaforma SIAT-ADI**; ► **Sistemi ADT**; ► **ReCUP**; ► il sistema **GIPSE**; ► la **CCER**; ► il **Clinical Data Repository Regionale**. Il nuovo *layer* di interoperabilità proposto favorirà l’evoluzione del sistema assistenziale territoriale potenziando il principio della continuità delle cure tra **Ospedale-Territorio, Territorio-Territorio e Territorio-Ospedale** con conseguente miglioramento dell’esperienza dei pazienti, degli *outcome* clinici legati ai percorsi di salute ed una ottimizzazione delle risorse a disposizione dei diversi setting assistenziali.

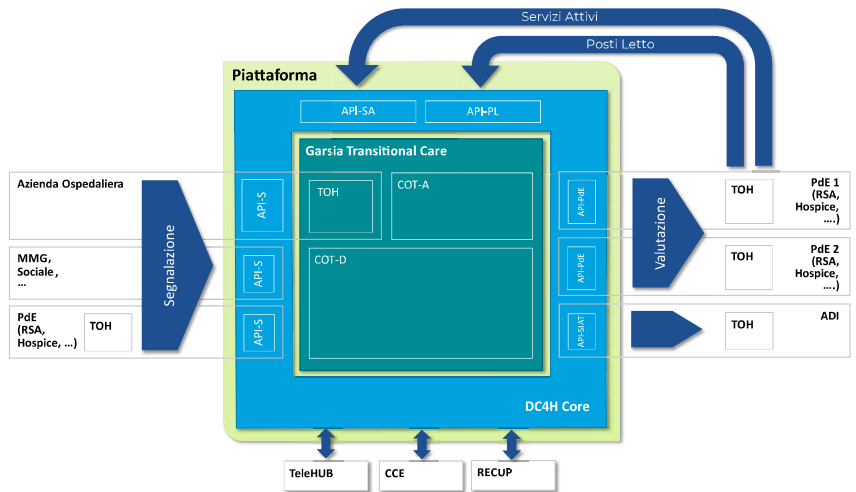
### 1.2.2 Potenziamento della suite di API

La versione avanzata della Piattaforma **evolve la suite di API** presenti. Questa versione introduce nuove interfacce e funzionalità in grado di supportare ed estendere l’operatività della Soluzione, permettendo virtualmente a tutti i sistemi esterni presenti all’interno dell’ecosistema territoriale di Regione Lazio di poterle *fruire* per accedere, in totale rispetto della privacy e della sicurezza dei dati, alle risorse ed ai servizi esposti della COT.

Lo schema riportato a lato rappresenta in che modo i flussi operativi governati dalla COT possano interoperare con attori esterni attraverso l’esposizione di API. Nella rappresentazione, il flusso operativo procede da sinistra a destra, partendo dalla **segnalazione** del caso alla rete delle COT – come previsto nei Casi d’Uso AGE-NAS. Viene poi mostrata l’**elaborazione** del caso presso la COT di pertinenza – *motorizzata* dalla Soluzione offerta, compresa la **generazione della Valutazione Multidimensionale**. Questa viene trasmessa al Punto di Erogazione di destinazione secondo le indicazioni dell’UVM nella Valutazione Multidimensionale.

L’architettura della Piattaforma è descritta nel video demo 4 **Capitolo 6 – Infrastruttura**, nonché all’interno del paragrafo § 1.4.

Nella Tabella sottostante vengono descritti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i principali casi d’uso supportati dalle API:




Suite API	Casi d’uso
API-S (Segnalazione)	Funzionalità utilizzate per governare i flussi in ingresso relativi alle segnalazioni e prevalutazioni inoltrate alla COT
API-PdE (Punti di Erogazione)	Funzionalità di governo delle valutazioni da inoltrare ai setting di destinazioni e contestualmente di apertura delle pratiche di ricovero e/o presa in carico
API-SIAT	Funzionalità destinate al setting ADI, sviluppate per l’integrazione con il sistema regionale del Lazio responsabile dei sistemi di assistenza domiciliare SIAT

API-SA & API-PL	Il riconoscimento dei Servizi Attivi e l'identificazione del PdE più opportuno – ad esempio in termini di disponibilità di risorse – saranno abilitate tramite API di tipo API-SA (SA = Servizi Attivi) e API-PL (PL = Posti Letto), rispettivamente per la visibilità in COT dei servizi già operativi sul paziente da trasferire, come pure per la visibilità in COT delle risorse disponibili presso i diversi PdE sul territorio (ad esempio i Posti Letto).
-----------------	--

### 1.2.3 Estensione delle integrazioni con i servizi Regionali

Dedalus, mandataria del RTI, è fornitore della soluzione implementata all'interno del sistema SIATeSS. Nell'ambito di tale progettualità sono già state realizzate integrazioni tra l'attuale Piattaforma ed i servizi trasversali di Regione Lazio. Di seguito le principali:

 Sistema Integrato	Casi d'uso
<b>Anagrafe Sanitaria Unica Regionale (ASUR)</b>	Attraverso tale interfaccia, l'utente della COT è in grado di cercare gli assistiti mediante codice fiscale e scaricare i dati necessari per la compilazione della segnalazione. Vi è inoltre la possibilità di accedere a informazioni aggiuntive relative ai distretti di Domicilio, Residenza e Assistenza e l'MMG, le quali possono essere utilizzate dal sistema per suggerire, in base al setting assistenziale, la struttura o il servizio più opportuno.
<b>Pratiche attive SIAT-ADI</b>	L'interfaccia consente in fase di creazione di una nuova segnalazione di recuperare e mostrare la presenza di pratiche già aperte sull'assistito, e in particolar modo di pratiche ADI essendo già integrata con il servizio di Assistenza Domiciliare Regionale (SIAT-ADI).
<b>Invio Valutazione al servizio SIAT-ADI</b>	La piattaforma è integrata con il servizio di Assistenza Domiciliare Regionale (SIAT-ADI), pertanto al termine di una valutazione di idoneità per setting ADI è già possibile inviare al servizio SIAT-ADI la valutazione e contestualmente, tramite l'integrazione via WS, aprire la pratica dell'assistito e inviare le preferenze degli erogatori la scheda NSIS.

La Proponente estenderà le integrazioni su tutte le COT di Regione Lazio, all'interno del perimetro della progettualità.

### 1.2.4 Integrazione con la Piattaforma STAR fornita da Edinext

All'interno della Soluzione offerta il RTI ha arricchito la proposta, introducendo ed integrando la **Piattaforma STAR** fornita, tramite l'istituto del subappalto, da Edinext. Questo sistema è in grado di raccogliere e catalogare i servizi ed i posti letto presenti sul territorio di Regione Lazio, inviandoli ai moduli delegati alla gestione delle transizioni di setting presenti all'interno della Soluzione.

**STAR** rappresenta un potente strumento per l'operatore della COT, fornendo inoltre una consolle dalla quale è possibile ricercare, all'interno della filiera territoriale, la struttura più adatta e disponibile per la presa in carico del paziente in relazione al setting stabilito ed all'esito della valutazione.

## 1.3 Capitolo 5- Requisiti non funzionali con particolare riferimento a 5.9 limitazione di componenti in licenza d'uso e Capitolo 12- Servizi accessori- Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento".

Come descritto all'interno del video demo **3 Capitolo 5.9 licenze; Capitolo 12 servizi accessori**, in aderenza al requisito presente all'interno del Capitolato Tecnico, paragrafo 5.9 Sistema di licensing, il RTI metterà a disposizione del Committente i codici sorgente dei servizi e prodotti oggetto della procedura ad evidenza pubblica. Resteranno esclusi dalle previsioni del presente articolo i prodotti utilizzati dal RTI nell'esecuzione del contratto che siano componenti di proprietà esclusiva dell'appaltatore, anche se utilizzati nell'esecuzione delle attività contrattuali.

Si riporta di seguito la lista dei **componenti e moduli infrastrutturali e abilitanti** per i quali non è previsto il rilascio del codice sorgente:

 ► **Modulo Garsia – Funzionalità Trasversali Core;** ► **DC4H Core;** ► **PatSyn** ► **BI4H;**

 **SMART**

Le soluzioni che fanno parte dei **Servizi Accessori – Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle «aree tematiche di riferimento»** (Piattaforma sistema Infrastrutturale e Abilitante) sono descritte all'interno dei video demo **1\_Capitoli 4 - Descrizione funzionale e 4\_Capitolo 6 - Infrastruttura**.

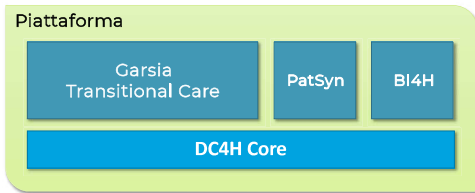
I servizi utilizzati per la fornitura vengono dettagliati in seguito nei paragrafi specifici della presente Relazione Tecnica.

## 1.4 Capitolo 6- Descrizione infrastruttura proposta con particolare riferimento a microsistemi e compatibilità con i principi cloud first AGID

All'interno del video demo **4 Capitolo 6 – Infrastruttura**, la Proponente descrive l'architettura funzionale e l'infrastruttura tecnologica della Soluzione offerta. Di seguito ad integrazione viene riportato un sommario dei punti principali.

1.4.1 Architettura Funzionale

1.4.1.1 Descrizione dell'Architettura proposta



La soluzione offerta da Dedalus è una piattaforma software composta da quattro macro-moduli integrati:

- **Garsia Transitional Care**
- **DC4H Core**
- **PatSyn**
- **BI4H**

**Garsia Transitional Care** è il componente primario per le attività operative di gestione delle transizioni di setting. È la piattaforma *abilitante* per realizzazione dei flussi operativi dei Casi d'Uso specificati nel Capitolo 4 del Capitolato. Include gli strumenti per l'organizzazione e la stesura della Valutazione Multi-Dimensionale a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare.

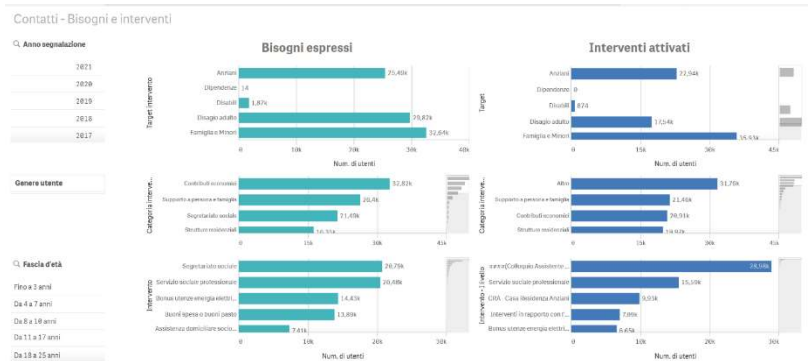
**DC4H Core:** la Piattaforma complessiva è abilitata e «motorizzata» dalla **Digital Platform DC4H Core**, in particolare per quanto riguarda la cooperazione applicativa e gli aspetti di interoperabilità semantica, nel contesto dell'ecosistema applicativo di Regione Lazio.

**PatSyn o Sinottico del Paziente** costituisce lo strumento, riservato agli operatori sanitari all'interno della COT ed alle Unità di Valutazione Multidimensionale, in base alle autorizzazioni concesse, per l'accesso, la consultazione e la condivisione di tutti dati ed informazioni cliniche (sia di tipo documentale non strutturato che strutturato e archiviate come risorse FHIR) contenute nel Clinical Data Repository, garantendone una visione paziente-centrica ed una rappresentazione olistica, coerente, organizzata, omogenea, unificata ed opportunamente presentata nel rispetto: ► delle politiche di Identity and Access Management aziendali, legate al profilo e alle competenze (ruolo) dell'operatore, ► del contesto operativo, legate quindi al clinical use case, ed ► in ottemperanza alla normativa vigente, in particolare, in materia di sicurezza e protezione dei dati personali, secondo quanto indicato dal Regolamento UE n. 679/2016 (noto con l'acronimo inglese "GDPR") e dal D.lgs. 196/03 e ss.mm.ii., nonché a quanto indicato nelle linee guida AgID in merito alle misure minime di sicurezza ICT per la Pubblica Amministrazione.

Il Sinottico del Paziente rappresenta quindi un valido strumento, a disposizione di tutte le figure professionali coinvolte nel processo di valutazione e presa in carico del paziente ► favorendo valutazioni più precise ed accurate, nel concetto di condivisione delle informazioni cliniche, e ► facilitando la collaborazione multidimensionale.

Il PatSyn è un prodotto a **marcatura CE classificato come Dispositivo Medico di Classe I**, notificato, in Italia, presso la Banca Dati dei dispositivi medici del Ministero della Salute.

**BI4H:** la Piattaforma offerta include al suo interno un modulo di **Business Intelligence** progettato e sviluppato utilizzando una rivoluzionaria tecnologia di analisi esplorativa e di gestione dati. Questo modulo fornisce inoltre una serie di funzionalità aggiuntive di business analysis disegnate appositamente per il dominio sanitario e socioassistenziale. Inoltre, il suo design user-friendly consente di interagire con i dati in modo veloce ed intuitivo senza alcuna skill tecnica. La soluzione è web-based e si integra all'interno del cruscotto di controllo di monitoraggio della COT. Il database utilizzato dal modulo di Business Intelligence è dedicato per evitare stress sul SW integrato ed ottimizzato per la gestione di grandi moli di dati. La piattaforma è supportata da un team dedicato con esperienza nel campo dell'analisi dati in ambito healthcare, specializzato su ciascun dominio verticale di applicazione. Il modulo di Business Intelligence consente di: ► Accedere ai dati di interesse in maniera rapida; ► Supportare le decisioni con evidenze sulle performance attuali attraverso l'analisi delle transizioni; ► Comparare trend con dati storici; ► Monitorare il raggiungimento di standard e linee guida target dettate dal Distretto; ► Verificare le anomalie nei processi e applicare eventuali correzioni sulla operatività della centrale

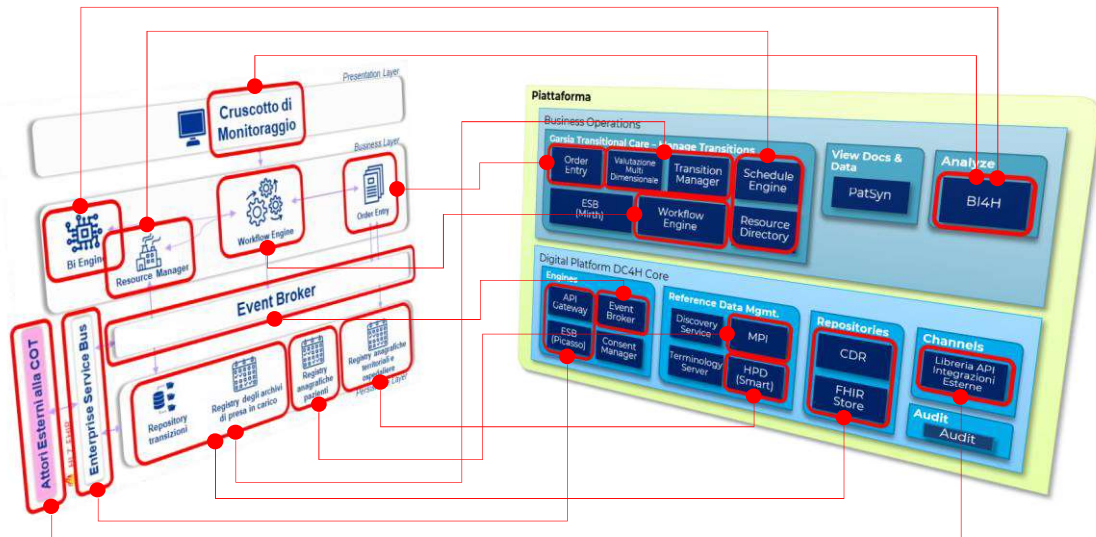


La Piattaforma offerta presenta un'architettura funzionale perfettamente allineata con l'Architettura di Riferimento specificata nel Capitolo 6 del Capitolato Tecnico.

- Il modulo di **Order Entry** consente l'inserimento delle segnalazioni per quelle unità organizzative che avranno diretto accesso alla Piattaforma.



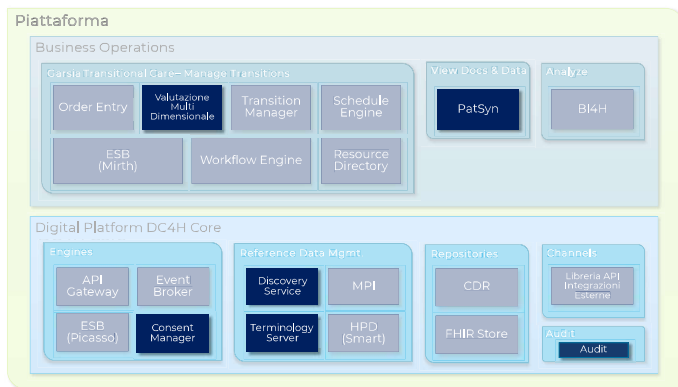
- L’anagrafica paziente della Piattaforma (MPI) è allineata con il sistema anagrafico regionale ASUR.
- È compreso lo strumento di raccolta e definizione delle anagrafiche territoriali e ospedaliere (HPD).
- Le risorse territoriali sono gestite da un sistema – il Resource Manager – comprendente il catalogo delle risorse territoriali censite (Resource Directory) e un motore di schedulazione del loro impiego (Schedule Engine).



- I flussi operativi sono definiti da un Motore di Workflow (Workflow Engine).
- L’interoperabilità applicativa è motorizzata dalle componenti ESB (Picasso) e API Gateway della Digital Platform.
- Gli scenari di cooperazione applicativa previsti dai Casi d’Uso della Transitional Care (Capitolo 4 del Capitolato Tecnico) saranno abilitati da un’ampia libreria di canali d’integrazione basati su API standard.
- La componente Event Broker informa in tempo reale le altre componenti del sistema di ogni evento rilevante al fine delle operazioni di Transitional Care.
- I dati operativi sono estratti da un motore di BI dalle diverse componenti del sistema ed elaborati da strumenti di BI Visualization (BI4H) per il monitoraggio in tempo utile delle attività operative di Transitional Care.

L’architettura adottata è arricchita di componenti applicativi e infrastrutturali per:

- la gestione e la redazione della Valutazione Multidimensionale a cura dell’UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare). Il modulo è interfacciato con la suite interRAI – già adottata da Regione Lazio – per la valutazione del caso rispetto ai diversi Care Setting;
- la visualizzazione strutturata dei dati e dei documenti del paziente, per mezzo di un avanzato viewer clinico (PatSyn, Sinotico Paziente);
- la gestione dei consensi (Consent Manager);
- l’identificazione e l’autenticazione centralizzata degli utenti (Discovery Service);
- l’interoperabilità semantica (Terminology Server);
- l’auditing degli accessi e delle transazioni per l’identificazione dei comportamenti anomali nell’utilizzo del sistema (Audit).

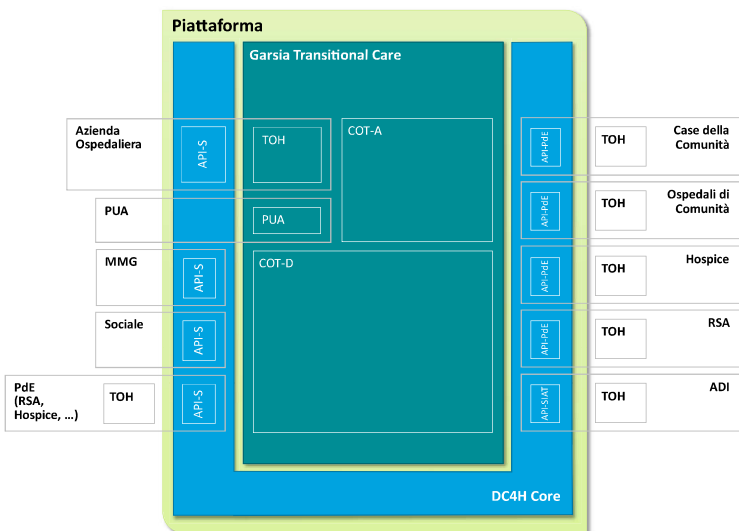


L’architettura della Piattaforma si basa su componenti modulari e microservizi disaccoppiati ma interoperanti tra di loro.

Questo approccio progettuale consente di mappare correttamente l’architettura operativa adottata da Regione Lazio per contestualizzare nel proprio ecosistema il modello organizzativo delineato dal DM 77/2022 (Determinazione Regionale n. G02706 del 28/02/2023).

L’esperienza maturata nel tempo da Regione Lazio ha portato alla definizione di un’architettura operativa fondata su una rete di COT interconnesse e interoperanti, i cui nodi sono differenziati per livello organizzativo, ruolo operativo e tipologia delle transizioni di setting gestite. *Garzia Transitional Care* è in grado di modellare puntualmente questa articolata topologia della rete operativa target.

In funzione della diversa complessità delle strutture erogatrici – Aziende Ospedaliere vs. Punti di Erogazione sul territorio – la soluzione offerta prevede l’uso diretto della Piattaforma presso i TOH delle organizzazioni di maggiore complessità (le Aziende Ospedaliere) come richiesto anche all’interno del CT, mentre sono previsti canali d’integrazione, basati su API standard per le interazioni – tipicamente di tipo «Step-up» – ove i segnalatori



sono, ad esempio, professionisti che operano nella filiera dei servizi territoriali, oppure i TOH di strutture a minore complessità operativa (ad esempio le RSA o gli Hospice).

In generale, il flusso operativo della *Transitional Care* prende avvio dalla segnalazione del paziente alla rete delle COT – come previsto nei Casi d’Uso AGENAS – e procede con l’elaborazione del caso presso la COT di pertinenza – motorizzata da Garsia Transitional Care – compresa la generazione della Valutazione Multidimensionale. La valutazione del caso viene trasmessa al Punto di Erogazione di destinazione secondo le indicazioni dell’UVM nella Valutazione Multidimensionale.

#### 1.4.1.2 Modularità dell’Architettura Funzionale: i vantaggi

I vantaggi della modularità dell’Architettura Funzionale sono:

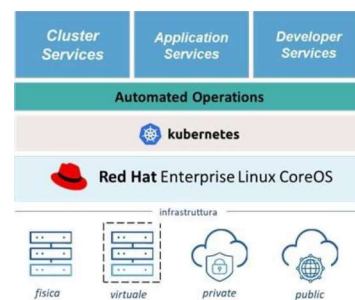
- Scalabilità:** La soluzione proposta si basa su un’architettura applicativa modulare basata su microservizi che assicura che ogni modulo abbia responsabilità specifiche, relative ad un compito specifico.  
 Alla base dell’architettura a microservizi, vi è la definizione dei “confini” specifici di ogni servizio, basati **sull’alta coesione** e il **basso accoppiamento**, caratteristiche che permettono di individuare cosa dovrebbe contenere un servizio e cosa dovrebbe invece essere delegato ad altri. Dai principi di separazione logica derivano moduli con **responsabilità ben definite e separate**, quindi un sistema molto più mantenibile. L’**autoconsistenza** consente di implementare cicli di vita del software differenti tra i diversi moduli ed è possibile il loro **riutilizzo** in contesti diversi, evitando pericolose repliche, ottimizzando il codice sorgente. Le proprietà di disaccoppiamento aiutano il sistema a essere molto più flessibile per la distribuzione, supportando strategie di **scalabilità** orizzontale. Le unità applicative **sono organizzate in moduli funzionali autoconsistenti ed isolabili**, a loro volta suddivisi in microservizi omogenei e coerenti che cooperano fra loro per ricoprire gli aspetti funzionali assegnati ad ogni modulo.
- Manutenibilità:** Oltre ai citati vantaggi in termini di elevata scalabilità ottenibile, la suddivisione modulare supporta **modalità di aggiornamento a caldo** con modalità di deployment unit standalone. Ad esempio, per i soli moduli impattati che necessitano di uno specifico aggiornamento: **sia client che backend** sono costituiti da un insieme di moduli che partizionano la **logica in “silos” verticali definiti secondo specifiche responsabilità funzionali o architetturali**, in modo da rendere agevole lo spegnimento o l’attivazione delle singole componenti, garantendo maggior flessibilità, scalabilità della soluzione e manutenibilità del codice.
- Robustezza:** La modularità dell’architettura è associata a scelte tecnologiche precise in grado di conferire alla soluzione complessiva **maggior leggibilità del codice, robustezza:** il client è impostato come una Single Page Application sviluppata su tecnologia HTML5/Javascript, mentre lo stile dell’interfaccia è definito attraverso CSS3 e Bootstrap. La soluzione adotta il framework sviluppato da Google, Angular, che consente di mantenere una eccellente organizzazione del codice grazie all’applicazione del pattern architetturale MVVM (Model View View Model). Quest’ultimo garantisce una netta separazione di responsabilità tra modello, controller e strato di presentation.
- Sicurezza:** Per la comunicazione con il client, il backend espone un set di API Rest che fungono da interfaccia verso la componente di business e lo strato di persistenza. Le richieste di accesso o modifica dei dati inviate dal client verso il server vengono veicolate tramite protocollo https (**garantendo la sicurezza del canale di comunicazione tramite cifratura dei dati**), utilizzando i metodi standard quali GET, POST, PUT e DELETE. Ogni request viene solitamente mediata da un reverse proxy con funzioni di orchestrare la corretta destinazione delle richieste tra tutte le componenti.
- Fruibilità:** I protocolli utilizzati sono di tipo **sincrono come HTTP/REST**, oppure **asincrono come AMPQ** (Advanced Message Queuing Protocol); le componenti relative al livello di presentation tier, suddivise in due tipologie, web application e web widget, che consentono di fruire della soluzione in due differenti modalità: ► **Completa:** la soluzione è fruibile dall’operatore che ne utilizza tutte le funzionalità con un’unica interfaccia utente peraltro comune in layout, ergonomia e comportamento a tutti i servizi operativi offerti: strumenti di configurazione, procedure di filtro su elenchi complessi, icone funzionali, simbologia dei colori, funzionalità multitasking, viewer documentali / andamenti di valori, centralità dei dati sul paziente selezionato; ► **Widget:** finestre applicative corrispondenti a specifiche componenti funzionali che possono essere richiamate in contesto da un’applicazione di terze parti secondo modalità di cooperazione applicativa.
- Usabilità:** Web Widget e Web Application sono **realizzati secondo le direttive J2EE**, sfruttando dunque tutte le funzionalità garantite dalla piattaforma di sviluppo Java in termini di performance, sicurezza e qualità dei contenuti prodotti. Le interfacce grafiche sono state progettate nel rispetto dei moderni criteri di **user experience**, ponendo al centro la semplicità di interazione con l’utente finale. Le interfacce sono responsive e fruibili mediante i più moderni browser web, senza bisogno di particolari configurazioni sul dispositivo da cui si accede. All’interno di queste interfacce grafiche, articolare attenzione viene rivolta alle informazioni di rilievo che vengono presentate, in termini di intuitività, organizzazione dei contenuti, prevenzione degli errori umani, accessibilità ed efficienza d’uso.

## 1.4.2 Infrastruttura Tecnologica Cloud-First

Come descritto all'interno del video demo 4\_Capitolo 6 – **Infrastruttura**, il modello architetturale su cui si basa l'infrastruttura tecnologica applicativa prevede, come anticipato, l'adozione della piattaforma **PaaS OpenShift di Red Hat** in grado di garantire un *provisioning* applicativo veloce nonché assicurare **scalabilità, affidabilità, flessibilità, sicurezza, robustezza e resilienza** con elevati standard qualitativi; elementi che risultano essenziali in considerazione dei livelli di disponibilità di servizio richiesti, in particolare, in applicazioni di livello *enterprise*. Questa scelta progettuale aderisce al modello Architetturale di Regione Lazio, descritto all'interno del Capitolato Tecnico, oltre che a soddisfare tutti i principi **Cloud First di AgID**

OpenShift si basa sull'architettura del cluster Kubernetes all'interno della quale ogni ruolo è implementato da macchine virtuali chiamate nodi; tale cluster viene trattato da OpenShift, come pure risorse di calcolo e di storage, creando su di esso uno strato di astrazione nel quale vengono eseguite le applicazioni containerizzate. OpenShift, piattaforma PaaS leader nella propria categoria, garantisce:

- **No vendor lock-in**, tecnologia aperta basata sullo standard e sull'*open-source*;
- **Affidabilità, Sicurezza, Robustezza e Resilienza**: infrastruttura in grado di garantire Business Continuity e Disaster Recovery;
- **Elevata scalabilità**, assicurando uno scaling sia orizzontale che verticale;
- **Elevate performance**, OpenShift è tra le piattaforme più adottate nel settore *enterprise* proprio grazie alle caratteristiche di robustezza e performance;
- **Self-healing**, controllo costante dello stato di integrità delle applicazioni (container) e gestione delle correzioni preventive con riposizionamento automatico (in caso di *crash* di un nodo, ossia di un *host* fisico o virtuale.);
- **Monitoraggio**, includendo uno *stack* di monitoraggio pronto all'uso, basato sul progetto *open-source* Prometheus/Grafana e che avviene su più layer: cluster, tenant, e container applicativi;
- **Logging**: OpenShift include il modulo applicativo "cluster logging" che consente tramite le sue componenti (*Elasticsearch, Fluentd, Kibana, EFK*) di raccogliere (componente *Fluentd*), archiviare ed indicizzare (*Elasticsearch*), in modalità centralizzata, i log applicativi dei *container* ma anche i log di sistema dei nodi e dei servizi di OpenShift, e ricercare e visualizzare i dati (*Kibana*);
- **Portabilità in ambienti differenti**, dall'*on-premises* al *cloud* sia pubblico, ibrido o privato, offrendo quindi una maggiore capacità di scelta del datacenter o del *service provider* adatti alle proprie esigenze.



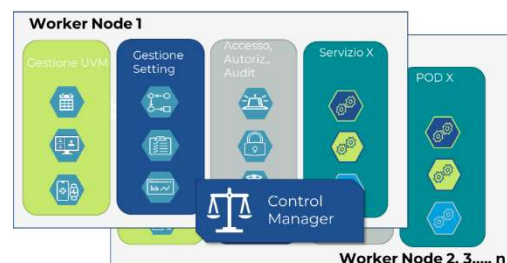
### 1.4.2.1 Modalità di Orchestrzione, Microservizi, Container

La logica dell'applicazione è stata scomposta in sottosistemi autonomi sotto forma di micro-servizi e container in collaborazione, dove ogni micro-servizio corrisponde ad un container, fornendo alle applicazioni software tutto ciò che serve loro per funzionare (ad es. le dipendenze su specifiche versioni di una libreria software) e assicurando che il loro comportamento sia lo stesso su ogni ambiente operativo. **In questo approccio ogni servizio (container) implementa un set di funzioni coerenti e strettamente correlate.** Lo sviluppo e la distribuzione dei micro-servizi avvengono in maniera indipendentemente uno dall'altro.

OpenShift permette di organizzare uno o più container in "pod", costituendo così la più piccola unità di una applicazione e permettendo la gestione a livello di gruppo delle meccaniche di avvio, arresto o replica dei pod orchestrate da Kubernetes. Questo avviene in base alle esigenze e senza impattare sulla persistenza dell'applicazione stessa grazie all'astrazione di "servizio". Il beneficio risultante è la possibilità di **gestione automatizzata del ciclo di vita dell'applicazione** stessa per effetto delle modifiche degli elementi che la costituiscono in maniera totalmente trasparente per l'utente. Allo stesso modo, la distribuzione dei carichi di lavoro ed il **bilanciamento tra i diversi nodi** della piattaforma può avvenire in maniera automatizzata sulla base di requisiti definiti dall'applicazione stessa (grazie allo Scheduler) ed in risposta all'elaborazione dei risultati di verifiche di integrità, di stato e salute dei pod (liveness e readiness), operati dal Controller Manager.

La rappresentazione grafica proposta evidenzia un ulteriore vantaggio riconducibile a criteri di **riuso, razionalizzazione e organizzazione dei servizi**: lo stesso container può costituire pod diversi (nell'esempio un servizio di back-end a supporto della Gestione Clinica del Paziente e della Farmacoterapia) laddove il set funzionale asservito sia sovrapponibile.

Tra i benefici risultanti si evidenziano le possibilità di ► **orchestrazione di container tra più host**, ► disporre di **applicazioni che non interferiscono** le une con le altre ► **convivenza sulla stessa macchine** di librerie diverse di applicativi diversi anche se in contrasto tra loro ► **ottimizzazione delle risorse**, grazie all'utilizzo dell'hardware in modo più efficiente ► **controllo e automazione** del deployment ► **scalabilità in real time** di applicazioni (automatic scaling) e delle risorse ► **controlli e correzione automatica delle app** (Monitor e automatismi di failover) ► **introduzione e test di nuove funzionalità** in modo non invasivo, tramite tecniche di blue-green deployment ► introdurre **maggiore sicurezza** in quanto, isolando le applicazioni solo verso i componenti, le interfacce, le librerie e le connessioni di rete necessarie, si riducono le superfici di attacco.



1.4.2.2 Misure di sicurezza logica e Linee guida AgID “sviluppo software sicuro”

Il RTI realizza la sicurezza logica dei dati e delle informazioni avvalendosi delle migliori soluzioni architeturali e tecnologiche in un’ottica di **Security & Privacy By Design**, che integra fortemente la sicurezza già nella fase di progettazione e realizzazione dei servizi attraverso:

- **la separazione dei dati e multi-tenancy:** l’architettura della Soluzione proposta garantisce indipendenza, protezione e isolamento dei dati (es. sicurezza integrata in Openshift, istanze separate di DB, Volumi dedicati, definizione di specifici gruppi di utenze con policy associate) con l’obiettivo di rendere applicabile, in maniera sicura, il concetto di multi-tenancy;
- **la sicurezza dei dati:** realizzata mediante le più efficaci metodologie e tecnologie di classificazioni delle informazioni, crittografia dei dati, firma e protezione delle informazioni;
- **la sicurezza delle applicazioni:** l’adozione delle politiche, requisiti e misure di sicurezza segue le linee guida Agid per lo sviluppo sicuro del software, ed è integrata in tutte le fasi del ciclo di vita dello sviluppo, come riportato in dettaglio nel video demo **Capitolo 8 – Security & Privacy** oppure all’interno del paragrafo § 1.5.

1.5 Capitolo 8- Descrizione delle funzioni con particolare riferimento ai principi della privacy e security by design e by default

Ad integrazione del video demo **5\_Capitolo 8 – Security & Privacy**, nel presente capitolo si riportano le attività adottate dal RTI al fine di assicurare i requisiti di privacy e sicurezza richiesti dal CT oltre che gli adempimenti agli obblighi della **Normativa Privacy** che comprende il **Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati (GDPR, Reg. UE 2016/679)**, il D.Lgs. 196/03 novellato con D.Lgs. 101/18 e i Provvedimenti emanati dalle Autorità italiane ed europee, con l’obiettivo di trattare i dati personali con particolare attenzione al rispetto dei requisiti di sicurezza e protezione del dato.

1.5.1 Security e Privacy by Design e by Default

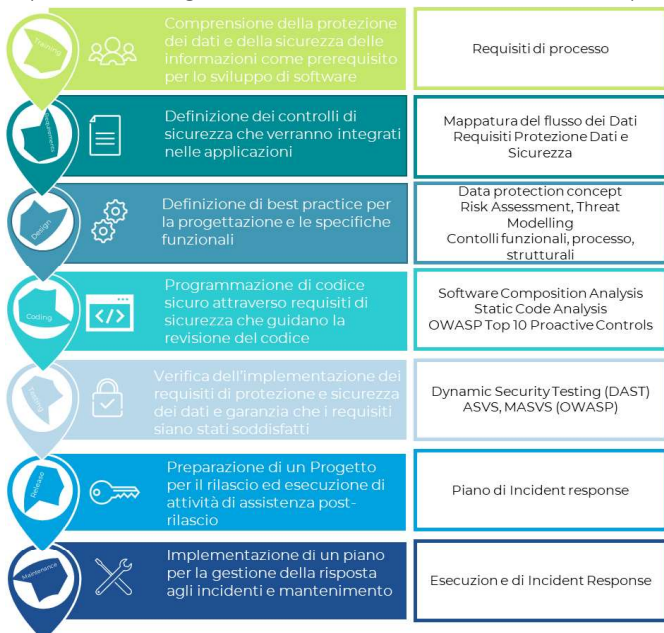
La Piattaforma contiene dati personali che devono essere protetti al fine di garantirne la disponibilità, l’integrità e la riservatezza. A tal fine il RTI ha ritenuto indispensabile definire un approccio di security by design per indirizzare fin dalla fase di disegno della soluzione i requisiti di sicurezza e le relative misure di sicurezza che devono essere considerate. Basandosi su tale approccio, sono stati identificati specifici processi, strumenti e verifiche, inseriti all’interno di un modello organizzativo ed un modello operativo descritti in dettaglio di seguito.

Il RTI **adotta un approccio basato sulla Security e sui principi di Privacy by Design e by Default** che utilizza, fin dalla progettazione, strumenti e adeguate impostazioni a tutela di tutto il ciclo di vita del trattamento dei dati personali. In particolare, la mandataria Dedalus ha integrato nelle pratiche di sviluppo e di ingegneria del software, sin dalle prime fasi, i principi di sicurezza e protezione dei dati per progettazione e per impostazione predefinita ed ha adottato un modello di **sviluppo S-SDLC (Secure Software Development Life Cycle)** che prevede di considerare e implementare attività di sicurezza appropriate durante tutte le fasi del ciclo di vita del SW (dalla raccolta dei requisiti alla manutenzione).

S-SDLC adottato da Dedalus segue le "LLGG per lo sviluppo sicuro del software nella Pubblica Amministrazione" di AgID del 21 novembre 2017 e si ispira ad alcuni modelli presenti in letteratura come il Security Development Lifecycle (SDL) di Microsoft, l'S-SDLC di OWASP, con lo scopo di analizzare lo stato di maturità di tutti gli ambiti di sicurezza.

L'S-SDLC, è descritto da sette attività chiave, corrispondenti ai settori rappresentati nel diagramma circolare. Ogni fase rappresenta un passo che conduce alla fase successiva, poiché sia lo sviluppo del software che la protezione dei dati sono processi continui e circolari. In queste fasi vengono tracciate tutte le contromisure utili per abbassare ulteriormente il livello di rischio per la privacy e la sicurezza

dei dati. In particolare, per la privacy la suddetta valutazione viene effettuata attraverso l’applicazione di una serie di controlli suddivisi in funzionali, di processo e infrastrutturali, e a loro volta identificabili in aree di controllo specifiche: ► **le misure funzionali riguardano in particolare i requisiti che sono integrati nei progetti/prodotti** (es. gestione dei log, diritti degli interessati, gestione del consenso, conservazione dei dati) e i requisiti di sicurezza che devono essere raggiunti dal sistema (es. controllo degli accessi, utilizzo degli utenti amministrativi, crittografia e pseudonimizzazione); ► **le misure di processo**, invece, si riferiscono ai controlli da attuare nella gestione dei processi relativi, ad esempio, alle attività di assistenza, manutenzione e sviluppo di prodotti/progetti; ► **le misure infrastrutturali** si riferiscono ai requisiti di performance, scalabilità e verifica, ai requisiti di sicurezza delle infrastrutture informatiche in cui i prodotti/progetti sono dispiegati e ai requisiti di sicurezza e protezione dei dati delle infrastrutture informatiche a supporto dei soggetti che svolgono attività di manutenzione, sviluppo e assistenza dei prodotti, sulla base di un contratto per il quale sono autorizzati.



Al fine di assicurare un monitoraggio continuativo del livello di sicurezza dell'infrastruttura a supporto della Piattaforma, la mandataria ha messo a punto tecnologie e servizi che si basano su un approccio di **analisi del rischio cyber**, tra cui operazioni di **self assessment**, **piani di trattamento e monitoraggio delle iniziative volte a ridurre il livello di rischio informatico**. Inoltre, per indirizzare al meglio gli eventuali interventi da realizzare e ridurre al minimo i rischi rilevati, nella fase di testing del S-SDLC, viene integrata l'attività di Risk Management con l'esecuzione di **Vulnerability Assessment** a livello infrastrutturale e applicativo. Il Vulnerability Assessment è un **processo basato su tool automatici eseguito ad ogni ciclo della fase di sviluppo** atto a individuare e misurare il grado di gravità delle vulnerabilità in un dato sistema. Esso fornisce una lista di vulnerabilità, ordinata e prioritizzata in base alla gravità ed al livello di rischio assegnato all'asset soggetto ad analisi. L'operazione di Vulnerability Assessment tipicamente comporta l'utilizzo di strumenti specifici come **SAST (Analisi Statica del Codice)** che indaga eventuali problemi nati nella fase di coding, **SCA (Composizione del Software)** utili ad analizzare le dipendenze ossia le vulnerabilità relative alle librerie di terze parti e **DAST (Analisi Dinamica del Codice)** per verificare la presenza di vulnerabilità nelle applicazioni in esecuzione e i risultati sono valutati in base all'asset coinvolto e condivisi. Viene inoltre effettuata l'attività di **Penetration Test** orientata al raggiungimento di un risultato che simula un attacco reale, come elusione delle difese, mappatura dei vettori d'attacco, sfruttamento delle vulnerabilità e utilizzo di exploit.

Durante la fase di testing, il team di esperti di sicurezza effettua una valutazione dettagliata del rischio di sicurezza del prodotto. Queste valutazioni vengono effettuate sulla base delle LLGG, degli standard e dei controlli di sicurezza organizzativa/industriale delineati nel sistema di documentazione del RTI. In particolare, la mandataria ha deciso di adottare la **linea guida OWASP Application Security Verification Standard (ASVS)**, un elenco di requisiti e test che possono essere utilizzati per definire se un'applicazione è sicura.

## 1.5.2 Strumenti

Vengono riportati di seguito alcuni esempi di strumenti e misure funzionali presenti all'interno della Piattaforma sotto forma di moduli applicativi atti a concorrere alla protezione dei dati, garantendone la privacy e la sicurezza.

### 1.5.2.1 Gestione consensi e informativa

La soluzione offerta prevede la componente applicativo-funzionale denominata "Consent Manager", specificatamente progettata e sviluppata per il mercato della Sanità, e dedicata alla definizione, configurazione, raccolta e gestione centralizzata dei consensi espressi dal cittadino-paziente, sia inerenti alla tutela e protezione dei propri dati personali (i c.d. Consensi Privacy, ivi inclusi gli oscuramenti volontari) che relativi all'accettazione a sottoporsi ad un trattamento o prestazione sanitaria (il c.d. Consenso Informato sanitario), e delle relative Informative. Il sistema, architeturalmente autonomo ed indipendente, abilita, quindi, una **completa gestione centralizzata dell'intero ciclo di vita del consenso**.

### 1.5.2.2 Modello di Profilazione

La soluzione proposta adotta componenti funzionali che hanno in carico l'autenticazione applicativa ed utente e l'autorizzazione all'accesso in base alla profilazione degli operatori. Opportunamente integrate con le componenti funzionali di Gestione consensi, le funzionalità di accesso ai sistemi consentono la corretta visibilità del dato da parte di un utente in base al suo ruolo e profilo, ai consensi prestati dall'assistito. Il sistema fornisce un controllo granulare degli accessi e permette di specificare chi può accedere a servizi e risorse ed a quali condizioni attraverso l'Identity and Access Management (IAM), che prevede due sottosistemi scalabili, integrati tra loro, ossia: ► controllo accessi/*Access Management* (AM); ► gestione degli utenti/*Identity Management* (IM). I profili di autorizzazione che l'applicazione implementa sono configurati prima dell'inizio del trattamento e inoltre garantiscono l'accesso ai soli dati strettamente necessari ad effettuare le operazioni di trattamento (principio del privilegio minimo necessario). La soluzione **garantisce l'integrazione con altri sistemi di gestione delle credenziali** (es. Active Directory, LDAP) presente sui sistemi del Committente, è conforme alle specifiche tecniche previste da AgID per il protocollo SAML 2.0. La mandataria gestisce l'**autorizzazione all'accesso degli utenti in modalità trusted** ed ha definito una policy per la gestione delle password (seguendo le best practice consigliate dal Garante per la protezione dei dati personali) e degli account. Le tecnologie sono basate sull'uso di SAML, accesso JWT, identità e token di aggiornamento.

### 1.5.2.3 Cifratura dei dati personali

Il rischio di accesso illecito ai dati personali è mitigato mediante l'utilizzo di idonei strumenti, quali la cifratura, al fine di garantire la riservatezza. La soluzione adotta, in particolare, la crittografia su canali di trasporto (HTTPS, TLS), la crittografia dei dati a riposo, pratiche e linee guida per la modellazione dei dati secondo i requisiti dettati dalle Direttive Europee ed Italiane in merito alla gestione dei dati sensibili e personali. Al fine di garantire la confidenzialità dei **dati at-rest**, cioè rivolta ai **dati memorizzati (e archiviati)**, viene implementare la cifratura dei dati a livello di database utilizzando la funzionalità **Transparent Data Encryption (TDE)**.

In aggiunta, a livello di archiviazione dati, **viene mantenuto separato il contenuto dei dati clinici da quello anagrafico**: i dati personali e identificativi del paziente risiedono in un database differente dal database in cui risiedono i dati clinici o relativi alle transizioni che

contengono di fatto solo una chiave dell'identificativo della entità paziente.



#### 1.5.2.4 Continuità Operativa e Disaster Recovery

Per garantire la "Continuità Operativa", volta a definire misure, politiche e strumenti che assicurino la disponibilità dei servizi in fase di emergenza (disastro) ed il successivo ritorno al normale funzionamento, è necessario predisporre piani di emergenza che indichino tempi e modalità operative e identifichino attori e procedure per tutti i servizi coinvolti. A tal fine, il RTI ha previsto l'adozione di un **"Piano di continuità operativa" e delle relative procedure di Disaster Recovery** contenente la pianificazione per la ripresa di applicazioni, dati, hardware e fornirà indicazioni circa le risorse umane, strutturali e tecnologiche coinvolte operativamente in ognuna delle fasi del piano prevedendo tempi di RTO e RPO per la gestione del disastro al rientro alla normalità.

#### 1.5.2.5 Modalità e specifiche di connessione

La connessione remota ai sistemi del Titolare o del Responsabile avverrà mediante **collegamenti crittografati VPN site-to-site (IPSEC, SSL)**, con modalità che saranno concordate con il Titolare. Per tali connessioni il RTI rispetta le specifiche configurazioni che il Titolare o del Responsabile indicherà, al fine di **garantire che la connessione sia nominale e riferita solo agli utenti autorizzati**. Si mette a disposizione una figura con il **ruolo di Interfaccia Tecnica**, che svolge la funzione di referente per la fase di attivazione del servizio.

#### 1.5.2.6 Trasmissione dati

Le comunicazioni avvengono mediante l'utilizzo di canali di trasmissione dei dati criptati (TLS/HTTPS), in modalità autorizzata, garantendo la **sicurezza nell'attivazione del visualizzatore e nella trasmissione delle informazioni**.

#### 1.5.2.7 Audit management

La mandataria Dedalus ha adottato degli strumenti di **"event management"** per garantire la governance, la conformità e l'auditing operativo e dei rischi. La raccolta e la conservazione degli eventi generati dalla Piattaforma e registrati sui log di sicurezza è demandata al modulo Audit Manager descritto all'interno del video demo **5\_Capitolo 8 - Security & Privacy**. La raccolta degli eventi garantisce la conformità **per la registrazione degli eventi sui dati sanitari**. Come descritto nel video di riferimento, l'Audit Manager è specificamente progettato per il **dominio sanitario ed in grado di preservare e garantire l'inalterabilità ed integrità** degli eventi registrati rappresentando un componente chiave nell'architettura di una soluzione per la sanità. La piattaforma attraverso il **modulo Audit Manager** analizza l'attività degli utenti per rilevare eventuali comportamenti anomali e, tramite la previa configurazione di un template, permette di ricevere una notifica quando viene raggiunta la soglia stabilita e di fare, di conseguenza, una segnalazione automatica. Con riferimento agli accessi logici ai database ed, in generale, ai sistemi del Titolare effettuati da remoto da parte degli Amministratori di Sistema, questi **vengono registrati in appositi file di log con caratteristiche di completezza e inalterabilità** che comprenderanno i riferimenti temporali e la descrizione del motivo dell'accesso; i log sono conservati in area protetta per un periodo non inferiore a sei mesi, e saranno resi accessibili per la consultazione da parte del Titolare dietro sua richiesta

## 2 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLE RISORSE IMPEGNATE NELLA FORNITURA

La formazione interna e l'aggiornamento continuo delle figure professionali che intervengono nell'erogazione dei servizi costituisce un ambito essenziale di intervento per il RTI il quale predispone adeguati percorsi formativi con programmi dettagliati e verifiche periodiche sulle competenze acquisite dalle risorse. Ne consegue un **piano formativo** dedicato con attività di aggiornamento che si susseguono nel corso del progetto oggetto di questo AS, costruite e implementate sulla scorta di fabbisogni espressi ed esigenze derivanti dall'analisi del progetto in itinere.

Il RTI, nel definire questi percorsi, che spesso prevedono l'acquisizione di certificazioni professionali, si avvale di **centri di competenza** aziendali e di rapporti di collaborazione privilegiati con Società quali: **società di formazione esterne, società di consulenza, partner di servizi e vendor, primari Istituti di Ricerca e il mondo accademico.**

I percorsi formativi sono costruiti in ragione delle evoluzioni tecnologiche ed applicative che le soluzioni adottate possono subire durante la durata del contratto e sono individuati al fine di assicurare una disponibilità delle competenze in caso di variazione nella composizione dei team per sostituzione e/o integrazione del personale. Tali programmi prevedono due fasi:

- **percorso base** (strutturato rispetto alle diverse esigenze delle risorse coinvolte), istanziato sulle **principali competenze di carattere tematico, funzionale e tecnologico**, in accordo anche con quanto previsto nel **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2021 – 2023 e relativo aggiornamento 2022/2024** coerente con i relativi principi guida (es. digital & mobile first, cloud first, sicurezza e privacy by design, ecc.).
- **percorso specifico di progetto** coerente con gli ambiti del dominio applicativo oggetto della presente fornitura quali, a titolo esemplificativo: ► funzionali; ► tecnologici e applicativi (es. ingegneria del software, open source, standard HL7, IHE, FHIR e OpenEHR, architetture a micro-servizi, piattaforme abilitanti, ecc.); ► metodologici; ► di contesto nel percorso specifico del progetto stesso.

Il RTI, in virtù di una ampia conoscenza del contesto (la mandataria Dedalus è tra l'altro fornitore consolidato della maggior parte delle ASL coinvolte nel presente AS ed ha una chiara visione delle competenze necessarie all'erogazione dei servizi). A tal proposito, per ogni ambito, intende assicurare **un livello ottimale delle conoscenze professionali necessarie**, con la predisposizione di una **mapa delle competenze** e delineando uno **specifico percorso di formazione interna e aggiornamento delle risorse** impegnate nella fornitura. Il RTI aggiorna infatti, costantemente, la preparazione delle proprie risorse potenziando la loro preparazione di partenza con l'aggiornamento continuo sugli ambiti tematici e tecnologici dell'AQ e degli AS.

Nei paragrafi che seguono viene presentato un **approccio innovativo alla formazione interna** delle risorse. Questo approccio nasce dalla consapevolezza che l'apprendimento ed il costante aggiornamento sono tra i fattori principali che guidano il cambiamento nell'organizzazione ma sono anche il risultato di processi di interazione tra soggetti che operano per un fine condiviso e supportano la realizzazione del progetto. Per tale ragione, l'RTI ha progettato e costruito un **processo di formazione interna integrato e continuo** basato su un mix di modalità, strumenti e tecniche di insegnamento e trasferimento delle conoscenze con esperienze formative in presenza, a distanza e in modalità *blended*, sfruttando tutte le opportunità del digitale e dell'innovazione tecnologica (**formazione innovativa**).

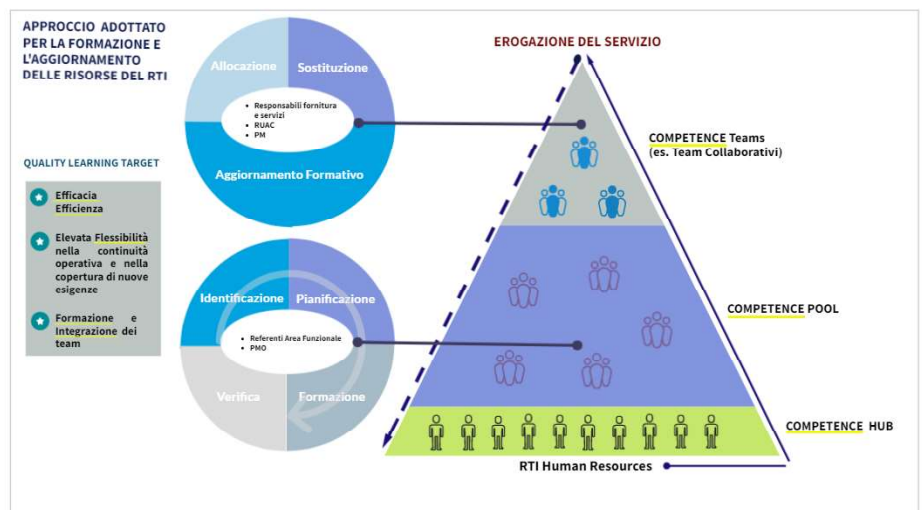
### 2.1 Soluzione organizzativa ed approccio per la formazione interna e l'aggiornamento continuo delle risorse

L'approccio adottato e di seguito descritto, tiene conto di quanto riportato sopra e consiste in un processo integrato di gestione organizzativa per la formazione e l'aggiornamento delle risorse interne al RTI come rappresentato nella figura a lato: l'insieme delle figure professionali che ciascuna Azienda del RTI mette a disposizione, rispondenti ai profili previsti dall'AQ, costituisce il **Competence Hub**.

Le risorse del **Competence Hub** rappresentano il bacino di risorse che, opportunamente **identificate** sulla base delle specifiche competenze di natura funzionale, tecnologica e applicativa, metodologica e di contesto, e formate sulla base delle specifiche esigenze di AS, costituiscono il **Competence Pool**, ovvero l'insieme di risorse che potranno essere utilizzate per l'erogazione dei servizi previsti nell'ambito del AS.

Il **Referente di Area Funzionale**, con il supporto del **PMO** e con una segreteria didattica dedicata, gestisce il processo di formazione attraverso: ► l'**identificazione** delle necessità di formazione delle singole risorse; ► la **pianificazione** degli interventi formativi; ► l'**erogazione della formazione** attraverso varie modalità didattiche; ► la **verifica** delle competenze acquisite. In questa fase di intervento formativo si prevede, in particolare:

- una fase di formazione all'**avvio dell'Appalto Specifico** per rifinire e perfezionare, ove necessario, la preparazione iniziale delle risorse;



- una fase di formazione specifica in corrispondenza di scadenze operative nell'ambito del piano di lavoro quali, ad esempio, in previsione di un nuovo avviamento o di un picco particolare di attività;
- una fase di **formazione continua su base periodica nell'ambito dell'AS**, intesa come attività ricorrente di sviluppo professionale delle risorse, o derivante da necessità di aggiornamento o potenziamento delle conoscenze richieste;
- un costante **monitoraggio** per gestire e aggiornare la **Mappa delle competenze** e il Piano della formazione.

Terminato l'intervento formativo sulle risorse del **Competence Pool**, queste vengono inserite nel team di riferimento per l'erogazione del servizio, entrando a far parte del **Competence Teams (Team Collaborativi)**. Il processo di gestione di questa fase di inserimento verrà guidato dal responsabile della fornitura e dei servizi e anche dal **RUAC CE** e dal **PM**, chiamati ad effettuare la migliore scelta delle risorse da allocare alla gestione di uno specifico servizio ed a guidare il processo di sostituzione delle stesse quando se ne ravvisi la necessità. Durante l'erogazione del servizio può infatti verificarsi la necessità di subentro di una o più unità in conseguenza del manifestarsi di nuove esigenze di servizio. In questo caso, la risorsa in sostituzione viene identificata all'interno del **Competence Pool**. Le risorse del **Competence Teams** possono altresì essere sostituite per rotazione al fine di garantire un aggiornamento formativo specifico o periodicamente pianificato- L'approccio proposto fa fronte, pertanto, in modo rapido e proattivo, ad eventuali variazioni del contesto, anche attraverso la presenza di strutture dedicate all'innovazione, come l'**Innovation & StartUp Hub** (cfr. struttura operante a livello di AQ). La soluzione, inoltre, assicura un elevato livello di **flessibilità** nella copertura di nuove competenze, sia perché anticipa le variazioni del contesto, sia perché garantisce in tempi rapidi l'integrazione del team con profili specializzati che già dispongono delle capacità richieste e sono in grado di formare a loro volta altre risorse. Ne deriva una garanzia della competenza necessaria per l'erogazione di servizi di qualità. Inoltre:

- le attività formative **non hanno impatti sulle attività operative**;
- i contenuti delle sessioni sincrone (in aula e webinar) sono disponibili in auto-apprendimento per abilitare la loro fruizione **quando l'operatività lo consente**.

Ad ulteriore conferma della qualità e dell'efficacia della formazione erogata, l'RTI garantisce che: ► tutte le certificazioni in scadenza durante il periodo di vigenza contrattuale dell'AS e dei CE saranno rinnovate; ► a tutte le risorse dell'RTI, nonché ai referenti dei CE che ne faranno richiesta, vengano distribuiti degli Study Papers, approfondimenti realizzati da esperti dell'Hub Tematico e Tecnologico realizzati in collaborazione con l'**Innovation & StartUp Hub** contenenti spunti di riflessione e aggiornamento sui temi di interesse della fornitura.

## 2.2 Processo di erogazione della formazione delle risorse

Il processo di pianificazione della formazione nasce dall'esigenza di sviluppare le competenze e le conoscenze necessarie alla realizzazione del progetto e a supporto dei processi di cambiamento che ne conseguono.

La definizione del piano formativo scaturisce dall'analisi preliminare delle necessità attuali e future di sviluppo del progetto e per il presidio delle competenze richieste dal ruolo e il raggiungimento in termini quali-quantitativi degli obiettivi (**Mappa delle competenze**). La Mappa si evolve nel tempo, includendo nuove tematiche dettate dal mercato o dalle esigenze delle Amministrazioni Contraenti, determinando così nuove esigenze formative per le risorse.

Da queste analisi si evincono eventuali gap rispetto ai risultati attesi, aree di miglioramento e/o dell'adeguamento al progetto. Le finalità della rilevazione dei fabbisogni formativi sono:

- eliminazione gap rispetto alle conoscenze e competenze di ambito e di contesto
- raggiungimento in termini quali-quantitativi degli obiettivi
- aggiornamento normativo/obblighi di legge

Gli attori del processo dell'analisi dei fabbisogni sono:

- Resource Manager: individuazione delle risorse e definizione degli obiettivi formativi
- Referente di Area e Responsabile di Servizio: valutazione dei fabbisogni
- Risorsa: autovalutazione di necessità formative.

Una volta analizzati i fabbisogni formativi alle risorse vengono determinati i contenuti dell'apprendimento necessario, selezionate le modalità e gli strumenti da utilizzare, predisposta la programmazione. Viene perciò erogata la formazione e alla fine dell'attività formativa si procede alla verifica dei risultati di apprendimento:





All'interno della fase dell'**analisi del fabbisogno** formativo saranno compiuti i seguenti step:

- **Definizione delle esigenze formative e relativa pianificazione:** sulla base delle esigenze individuate vengono perfezionati l'approccio da seguire e con evidenza di:
  - contenuti
  - tipologia di destinatari (ruolo ricoperto, competenze, etc.) e loro numerosità,
  - esigenze logistiche,
  - dimensionamento delle risorse necessarie per l'erogazione e per la fruizione

Una volta compiuti questi step di affinamento delle esigenze formative verranno selezionati gli **strumenti** più adeguati da utilizzare per l'apprendimento (cfr. § seguente).

Nell'ambito della predisposizione dei **contenuti** l'RTI provvederà a:

- **Revisione del contenuto dell'intervento formativo:** analisi dei contenuti e del relativo materiale didattico, in stretta interazione con i team di predisposizione e implementazione delle applicazioni per assicurarsi che siano illustrate tutte le modifiche procedurali e siano opportunamente trattate eventuali nuove funzionalità.
- **Revisione del materiale didattico:** in questa fase vengono verificati e opportunamente integrati o rivisti i manuali on-line di consultazione, il materiale a supporto dei corsi di formazione frontale e gli esercizi di simulazione. Viene inoltre predisposto l'ambiente operativo da utilizzare per le esercitazioni in aula.

Verrà dunque predisposto il **programma degli interventi formativi** necessari per colmare il gap rilevato all'inizio del processo e che potrà subire variazioni, implementazioni e aggiornamenti in base all'iter del progetto e ai cambiamenti che si potranno verificare.

Durante la **formazione** vengono erogati tutti i contenuti individuati e viene monitorato l'esito del processo di apprendimento per verificare il livello di conoscenza raggiunto e valutare la capacità dei discenti di gestire le problematiche connesse all'utilizzo delle soluzioni rese disponibili.

La **valutazione** ovvero la misurazione dell'efficacia dell'addestramento avviene utilizzando **metriche** (o **indicatori**) quali strumenti stabiliti in fase di definizione degli obiettivi formativi e utilizzati nei percorsi specifici per valutare i livelli di qualità conseguiti, misurando il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati. Il monitoraggio in itinere, in particolare, è fondamentale per valutare l'efficacia dell'azione svolta dalle figure professionali coinvolte nel processo di organizzazione, gestione e sviluppo dell'intervento, sia in fase di progettazione didattica che di costruzione dell'architettura della comunicazione (**gestione e valutazione delle performance**). La metrica scelta deve essere in grado di monitorare l'efficacia della formazione delle singole risorse nel tempo e si sviluppa sia a livello tecnologico attraverso test e valutazione on-line, che a livello operativo tramite, ad esempio, feedback immediati in aula. Le risorse possono rilasciare dei **feedback sulla valutazione degli interventi formativi** per avere un riscontro immediato e continuo sull'efficacia della formazione, sia relativamente agli strumenti utilizzati e alle modalità didattiche seguite, che al livello qualitativo delle informazioni condivise, per poter portare avanti un continuo processo di miglioramento della qualità del knowledge transfer.

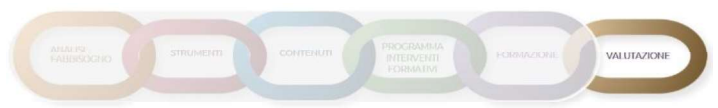
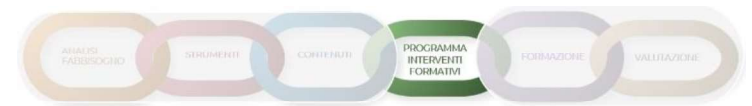
### 2.3 Modalità della formazione delle principali figure professionali prima, durante e dopo l'avviamento

Le modalità formative possono essere: **in presenza, a distanza, Informal, Social**.

Le **Social Learning** ed **Informal Learning** sono **modalità formative innovative** e rientrano in quelle categorie dove l'interazione tra i soggetti diventa elemento essenziale e lo scambio di esperienze ed il confronto costituiscono i momenti principali dell'intervento formativo.

Le modalità formative adottate e descritte di seguito rispondono alle seguenti finalità:

- supportano la connessione tra contenuti sviluppati nel corso di formazione ed esperienze professionali;
- evidenziano la relazione tra tema affrontato in aula e problema concreto riscontrabile nel contesto lavorativo;



- consentono la comprensione costante della rilevanza del tema affrontato ai fini del miglioramento delle modalità di lavoro e dello sviluppo professionale.

Ai fini della scelta della migliore modalità, carattere centrale assumerà la valutazione del fabbisogno formativo e dei risultati attesi, oltre che l'analisi, effettuata in fase progettuale, del target coinvolto in termini numerici e logistici, e delle relative competenze. L'intervento formativo potrà essere erogato anche in modalità mista (Blended Learning).

La tabella seguente riassume le **modalità formative** previste nelle tre fasi di **pre-avviamento**, **avviamento** e **post-avviamento**. La fase di pre-avviamento vive di due momenti formativi distinti: lo staffing e l'implementazione.

		Formazione in presenza	Formazione a distanza	Informal Learning	Social Learning
Pre-Avviam- mento	Staffing	✓	✓	✓	
	Implementazione		✓		✓
Avviamento			✓		✓
Post-avviamento		✓	✓	✓	✓

La **formazione a distanza**, in particolare, consente di disporre delle risorse più adatte nei task critici, come ad esempio la partecipazione delle risorse dei team di sviluppo/MEV nelle fasi **preliminari all'avvio in esercizio** e nel primo periodo di MAC/MAD (fase di **post avviamento**), consente il coinvolgimento anticipato di risorse impegnate nella manutenzione in generale in fasi salienti del processo di sviluppo così da poter acquisire tempestivamente il know-how sulle nuove applicazioni o sulle innovazioni delle stesse. Tutti i dati e le informazioni di dettaglio relative allo svolgimento delle attività formative ed alla rilevazione dei risultati saranno registrati nella base dati centralizzata (*Value Learning*). Sarà così possibile produrre periodicamente appositi *report e statistiche* contenenti tutte le informazioni quantitative e qualitative, in forma analitica e sintetica, delle attività di formazione erogate.

L'**approccio remoto**, anch'esso in grado di gestire l'intero processo formativo dall'erogazione, alla fruizione, interazione e valutazione dell'apprendimento, supporta un **apprendimento flessibile**, garantendo al discente la reperibilità dei contenuti formativi in qualsiasi momento, attraverso l'autogestione del proprio percorso didattico. Proprio a causa di questa "libertà" di apprendimento viene definita un'**agenda scadenzata** delle lezioni per responsabilizzare il discente e supportarlo nel raggiungimento degli obiettivi didattici prefissati.


Sia la **formazione a distanza** che la **modalità Social** utilizzano le piattaforme di *e-learning* **DeLS** (*Dedalus e-learning System*), già utilizzata in numerose altre esperienze progettuali in ambito sanitario. **DeLS**, basata sulla tecnologia **Moodle**, è una delle più diffuse ed apprezzate *piattaforme di e-learning*, utilizzata da enti di ricerca, università e enti privati per fornire contenuti e percorsi formativi, su cui poter seguire in modalità differita corsi di formazione (*tra cui anche tutti i corsi offerti, svolti e registrati in aula*) e test di verifica dell'apprendimento.


Tra gli strumenti citati, le piattaforme **e-Learning** presentano una serie di punti di forza che ne spingono la frequente adozione tra i quali:

- carattere **interattivo** del contenuto e disponibilità continua.
- **flessibilità e versatilità**.
- possibilità di **autovalutazione**. Il RTI garantirà, per la piena efficacia formativa, la **certificazione delle competenze acquisite di ogni singolo user** tramite uno **strumento potente per la gestione dell'intero ciclo formativo, di self audit**. La piattaforma prevede al termine di ogni modulo l'esecuzione dei Test per la verifica e l'erogazione di attestati personalizzati in base al raggiungimento di specifici obiettivi.

## 2.4 Strumenti utilizzati per la formazione e caratteristiche di innovazione

Nel presente paragrafo vengono presentati i **principali strumenti** che la scrivente utilizza per l'erogazione delle attività di formazione, alcuni dei quali presentano caratteristiche di **innovazione** che arricchiscono l'offerta formativa e che, in alcuni casi, sono alternativi e/o complementari a quelli tradizionali. Il mix di tecniche di insegnamento focalizzate sull'apprendimento in presenza e a distanza costituiscono quell'approccio di **formazione innovativa** che garantisce continuità ed efficacia della formazione.

MODALITA'	STRUMENTO	DESCRIZIONE
 in presenza	Lezioni in aula	Spiegazione in aula dei contenuti oggetto del corso, chiamata anche lezione frontale svolta da un docente e che coinvolge una classe (gruppo limitato di discenti di max 30 persone).
	Seminari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione in cui gli studenti partecipano attivamente con interventi ed esercitazioni.</li> <li>• Spazio dedicato al confronto e alla riflessione comune. Data la caratteristica dell'alto grado di approfondimento del contenuto il seminario può svolgersi con un programma mista con una sessione plenaria e con sessioni parallele che possono assumere la veste di workshop</li> </ul>
	Workshop	Laboratorio in cui si lavora attivamente su un contenuto specifico dove il docente, se pur presente, diventa attore attivo insieme ai discenti per stimolare il confronto e la creatività ( <b>coaching</b> )

	<b>Informal Learning</b>	Apprendimento attraverso reti di relazioni informali. Questa modalità consente di creare un ambiente favorevole all'apprendimento, agevolando il processo di interiorizzazione dei concetti e aumentare l'efficacia del corso erogato.
	<b>Training on the job</b>	Formazione sul posto di lavoro svolta in azienda che consente al lavoratore di acquisire nuove competenze osservando e, soprattutto, provando e mettendo in pratica ciò che via via apprende.
	<b>Action Learning</b>	Approccio sistemico alla risoluzione dei problemi tramite la costruzione di gruppi di lavoro con un background culturale condiviso, in grado di portare beneficio a tutti i membri del gruppo in termini di capacità di riflessione e rielaborazione.
 a distanza	<b>Podcast</b>	Podcast è una tecnologia che permette l'ascolto di file audio su internet attraverso la distribuzione di aggiornamenti chiamati "feed RSS", a cui un utente si può iscrivere. Si tratta perciò di contenuti audio originali, di natura seriale a episodi resi disponibili su internet on-demand
	<b>Streaming</b>	Streaming è una tecnologia utilizzata per distribuire contenuti su pc e altri dispositivi mobili su internet che trasmette, dati, audio e video ma anche altri tipi di dati, come un flusso continuo che consente ai destinatari di iniziare a guardare e ascoltare contenuti quasi contemporaneamente.
	<b>Video-pillole e mini-guide</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le video-pillole sono contenuti multimediali della durata massima di 5 minuti, che illustrano in modo semplificato l'utilizzo di una funzionalità o che rispondono a domande e difficoltà tipicamente riscontrate dall'utente.</li> <li>Le mini-guide sono documenti, notevolmente più brevi e semplificati rispetto ai manuali, che illustrano anch'essi in modo mirato l'utilizzo pratico di specifiche funzionalità o procedure.</li> </ul>
	<b>Social Learning</b>	Modello basato su schemi di condivisione e discussione tipici dei social network in cui i discenti diventano soggetti attivi in grado di contribuire alla formazione di altre persone con cui condividere conoscenze ed esperienze.
	<b>Action Learning</b>	Approccio sistemico tramite la costituzione di gruppi di lavoro integrati con esperti presenti da remoto ( <b>mentoring</b> ).

### 3 SOLUZIONE PROPOSTA DAL FORNITORE PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

La **soluzione organizzativa** proposta per il *governo della fornitura e l'erogazione dei servizi*, trova nella **Qualità** il suo elemento strutturale che ne permea ogni aspetto, abilitando specifiche **leve di intervento**, ovvero: ► **attenta analisi e gestione del rischio**; ► **efficacia ed efficienza operativa** per l'ottimizzazione degli interventi progettuali; ► **ampio coinvolgimento di risorse in possesso di consolidata esperienza** sui temi COT; ► **gestione flessibile della forza lavoro** garantita attraverso strutture specialistiche e tecniche organizzative; ► **monitoraggio continuo** delle attività e tecniche di **riplanificazione**; ► **aggiornamento periodico** verso i referenti della Committenza.

Il **disegno del modello organizzativo** è basato su *best practice* di settore, nonché sull'*esperienza* maturata dal RTI in analoghi contesti nazionali ed internazionali, in primis quella maturata nel contesto sanitario di Regione Lazio. La fase di analisi dei processi che contestualizza l'implementazione della soluzione alle specifiche esigenze degli Enti Sanitari (ES) coinvolti, chiama in causa **figure professionali** con esperienza diretta sui temi dell'AS e **Centri di Competenza** con ampia conoscenza della Sanità Regionale e Nazionale e delle *best practice* internazionali. Il gruppo di lavoro conta su di una molteplicità di figure che, al di là del rispetto dei requisiti di natura professionale richiesti, hanno comprovata **esperienza lavorativa diretta nell'implementazione di sistemi e processi di "transitional care"**.

#### 3.1 Soluzione organizzativa per rispondere tempestivamente a esigenze con capacità organizzative e gestionali

Al fine di rispondere all'ampio ventaglio di requisiti dell'AS, il RTI ha innalzato la **Qualità** ad elemento strutturale della propria organizzazione, del proprio processo produttivo e di ogni componente o servizio di fornitura. Il principio guida del framework metodologico adottato IDeM, è rappresentato dalla **"Quality by Design" (QbD)** volta a garantire la qualità di sistemi e dati (*"Quality by Design"*) oltre



che dell'organizzazione e del servizio (*"Quality by Delivery"*). La **Qualità** presidia tutti gli ambiti metodologici di IDeM (*Governance, Consulting, Development, Management*), caratterizzandone i processi coinvolti, *divenendo* un *"elemento strutturale"* di ogni attività e consentendo il perseguimento dei seguenti obiettivi:

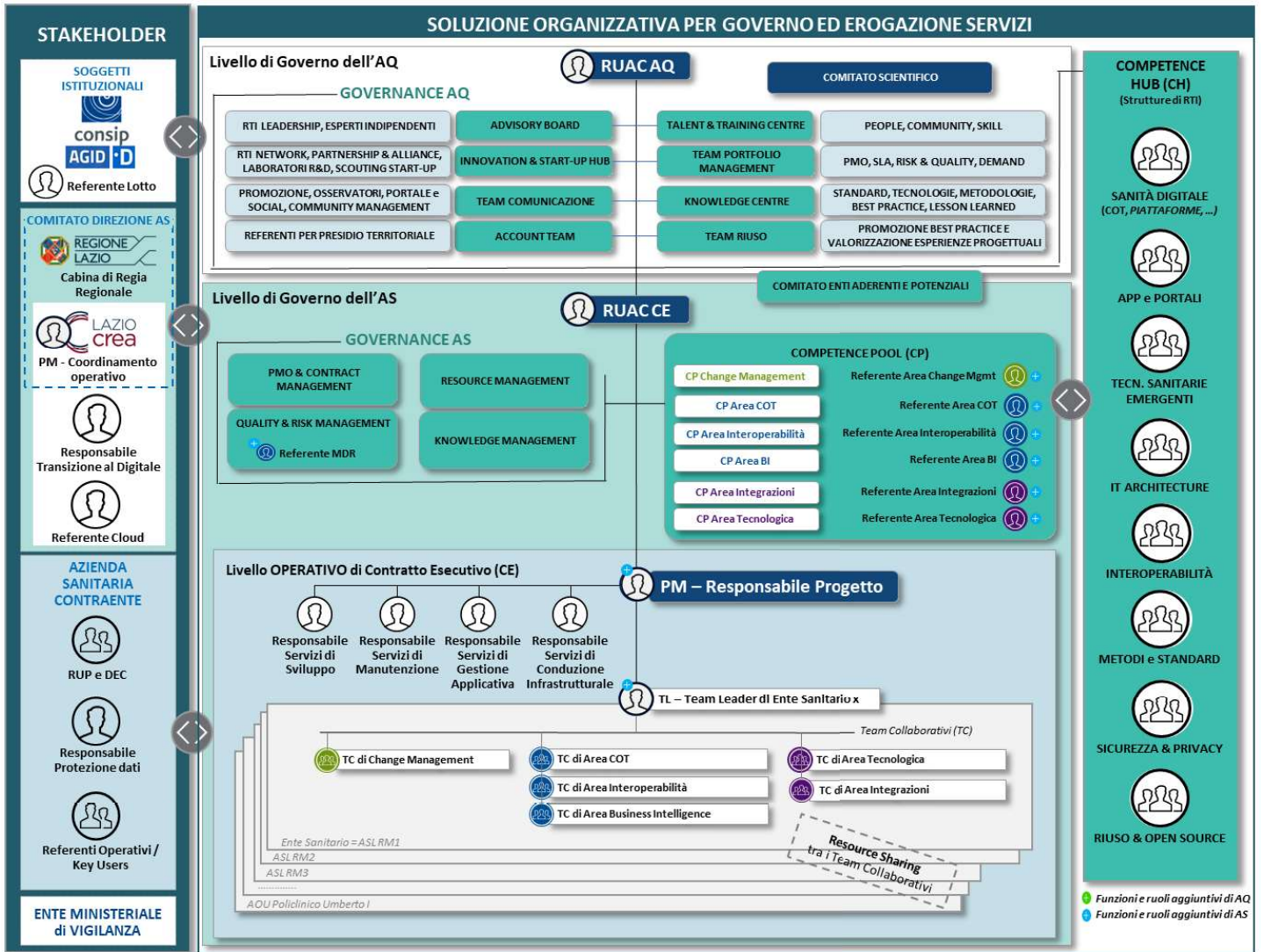
► **contenimento dei costi di progetto** (es. *minori costi di manutenzione; minori correzioni e modifiche incrementali, etc.*) ponendo grande attenzione all'analisi delle esigenze per la messa a punto dei requisiti; ► **soluzioni architetture componibili**, solide, performanti, agevolmente manutenibili e **certificate Dispositivo Medico** che garantiscono il rispetto delle norme in tema di: *usabilità, controllo del rischio clinico, completezza funzionale, rispetto degli standard, manutenibilità, sicurezza, performance e tracciabilità*; ► **affidabilità e performance del sw prodotto** abilitate dall'adozione di rigorose metodologie di sviluppo e testing; ► **efficace processo di fornitura di soluzioni di mercato o custom** mediante **modalità operative di delivery sperimentate** (es. *assessment di conformità MDR, migrazione dati, etc.*); ► **prevenzione di malfunzionamenti**, monitoraggio e celere elaborazione di soluzioni correttive ed evolutive, adeguamento in continuità del sw gestito al variare del contesto infrastrutturale e/o normativo; ► **continua valutazione e perfezionamento della soluzione offerta** facendo leva sul recepimento delle impressioni di utilizzo e grado di soddisfazione dell'utente finale; ► **sorveglianza** dei sistemi in esercizio che gestiscono attività direttamente connesse alla salute delle persone, ovvero sistemi che operano in qualità di Dispositivo Medico; ► **comunicazione** con gli enti di vigilanza, per segnalare o recepire indicazioni di cautela, warning, etc.

La **Qualità** della soluzione fornita si riassume quindi nella soddisfazione dell'utente che ne percepisce il valore in termini di **efficacia (utilità)** ed **efficienza (garanzia)**.

#### 3.2 Modello organizzativo

Il **Modello Organizzativo** proposto dal RTI abilita opportune **leve di intervento che garantiscono qualità**, ovvero: ► **meticolosa gestione dei rischi** affrontata con modalità operative *proattive e reattive, continuative ed occasionali*, facendo leva sulla *competenza*, declinando la metodologia sull'ambito, nonché sull'*esperienza* maturata su analoghe implementazioni; ► **efficacia ed efficienza operativa**, ottenute grazie ad un'agile articolazione di *ruoli, competenze e relative responsabilità*, al fine di favorire la condivisione degli obiettivi, accelerare i flussi decisionali, semplificare lo scambio di informazioni, rafforzare la capacità di integrazione. *Efficacia ed efficienza* sono assicurate attraverso strutture di *supporto* (es. *PMO, Quality & Risk Mgmt, etc.*) con le quali affrontare problematiche inerenti al coordinamento di progetto, al controllo di qualità, alla formazione delle risorse, all'utilizzo degli strumenti, all'efficacia della comunicazione interna ed esterna al progetto; ► **innovazione e conformità** per supportare l'AC al raggiungimento degli obiettivi nel *rispetto delle linee guida AgID* in materia di trasformazione digitale, *user experience e sicurezza*; per *raggiungere obiettivi di valore* per i cittadini, grazie a funzioni e ruoli portatori di *innovazione*; per garantire *conformità* a norme e regolamenti (es. *GDPR, MDR*), grazie ad un rigoroso *controllo qualità e monitoraggio continuo della soluzione*; ► **coinvolgimento di risorse idonee ad operare con sw certificato** in possesso di *consolidata esperienza e formazione specifica* sui temi dell'AS, volte a garantire adeguato staffing dei progetti con *ruoli e competenze* per soddisfare anche più implementazioni in parallelo; ► **gestione flessibile della forza lavoro** garantita attraverso *tecniche organizzative e strutture dedicate* ovvero *"Competence Hub e Pool (CH e CP)", "Team Collaborativi (TC)", "Resource Sharing"*; ► **controllo continuativo** sull'attuazione dei servizi e *aggiornamento periodico* verso il **Comitato di Direzione AS** con cui delineare *linee guida e aspetti configurativi*.

Il **Modello Organizzativo** porta in sé i valori del framework metodologico di riferimento IDeM e si basa sulle metodologie: ► **PMI, PRINCE2**, per garantire il *presidio dei fattori critici di successo* del progetto; ► **TOGAF** per assicurare coerenza delle architetture fondamentali, per affrontare rischi sottesi in ciascuno dei livelli/domini (*processi, applicazioni, dati, interoperabilità*), nel rispetto delle peculiarità di progetto; ► i processi caratteristici della fornitura sono governati in ottica di miglioramento continuo secondo il **ciclo di Deming**. Nell'immagine che segue si riporta lo schema del **Modello Organizzativo** che evidenzia un rigoroso posizionamento di **figure di riferimento e strutture di supporto** capaci di rispondere alle esigenze di progetto, con competenza di dominio e tecnica. Ne scaturisce una **organizzazione capace, competente, adattiva e flessibile**, distribuita su più livelli: il primo dedicato al governo dell'AQ (**Livello di Governo AQ**), il secondo al governo dell'AS ed alle sue *pratiche tecnico-amministrative (Livello di Governo AS)*, il terzo assoggettato alle *pratiche tecnico-operative* di Contratto Esecutivo (**Livello Operativo di CE**).



Nel seguito si descrivono **Strutture, Ruoli e Relazioni** introdotte ex-novo per rispondere alle esigenze di AS, per il resto si rimanda a quanto già previsto e descritto in **Offerta Tecnica di AQ**.

### 3.2.1 Livello di Governo

Le attività di Governo dell'AS sono affidate al **RUAC CE**, riferimento primario del RTI nei confronti della Committenza e responsabile delle attività svolte nell'ambito del contratto. A suo supporto operano le strutture organizzative di **Governance AS** ed il **Competence Pool** derivato dal CH che ospita tutta la forza lavoro specialistica del RTI. Il CP consiste in un **bacino di risorse opportunamente formate e organizzate per ruolo e competenza, strutturato per Aree Funzionali** (COT, Interoperabilità, Business Intelligence, etc.) frutto di una selezione secondo criteri di **tipologia e/o specificità** di funzioni e informazioni che la soluzione deve trattare per supportare gli utenti.

#### COMPETENCE POOL

RUOLI	DESCRIZIONE E RESPONSABILITA'	COMPETENZA
Referente Area Change Mgmt	<u>Responsabile</u> di risorse specializzate in gestione del cambiamento. <u>Supporta</u> il TC di Change Mgmt nella comunicazione/formazione al cliente.	<u>Conoscenza:</u> Metodologie di Change; organizzazioni sanitarie
Referenti Area Funzionale	<u>Responsabili</u> della gestione del pool di risorse di Area Funzionale. <u>Supportano</u> i TC di Area Funzionale ed il PM nella condivisione delle risorse tra gruppi di progetto (Resource Sharing).	<u>Conoscenza:</u> processi clinici e clinico assistenziali.
Referente Area Integrazioni	<u>Responsabile</u> della gestione del pool di risorse specializzate su aspetti di integrazione (con sw di terze parti, dispositivi, etc.).	<u>Riconducibile al profilo Consip:</u> Healthcare Solution Specialist
Referente Area Tecnologica	<u>Responsabile</u> della gestione del pool di risorse specializzate sulla piattaforma IT (cloud, networking, etc.) e sull'architettura sw (Application Server, DB, etc.).	<u>Riconducibile al profilo Consip:</u> Enterprise Architect

Tale impostazione abilita l'attivazione dei **Team Collaborativi** (Change Mgmt, Area COT, etc.) secondo un **processo dinamico e adattivo** di "rintracciabilità e allocazione delle risorse" (§3.4.1), che fa leva sulle caratteristiche di **agilità operativa** del CP. All'interno del CP operano le linee di responsabilità specialistiche dei **Referenti di Area** (RA) descritte in tabella sopra.

Di seguito si riporta invece una associazione tra le **Aree funzionali** del CP ed i **Ruoli/Profili Professionali** ad esse afferenti.

Change Mgmt	COT	Interoperabilità	BI	Tecnologica	Integrazioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Healthcare Solution Specialist</li> <li>Service Desk Agent</li> <li>Digital &amp; Mobile Media Specialist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Business Analyst</li> <li>Healthcare Solution Specialist</li> <li>Healthcare Data Scientist</li> <li>DevOps Expert</li> <li>Developer (Cloud/Mobile/FrontEnd)</li> <li>System Integration &amp; Testing Specialist</li> <li>UX Designer</li> <li>Service Desk Agent</li> <li>Digital &amp; Mobile Media Specialist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Business Analyst</li> <li>Healthcare Solution Specialist</li> <li>Healthcare Data Scientist</li> <li>DevOps Expert</li> <li>Developer (Cloud/Mobile/FrontEnd)</li> <li>System Integration &amp; Testing Specialist</li> <li>UX Designer</li> <li>Service Desk Agent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Business Analyst</li> <li>Healthcare Solution Specialist</li> <li>Healthcare Data Scientist</li> <li>DevOps Expert</li> <li>Developer (Cloud/Mobile/FrontEnd)</li> <li>System Integration &amp; Testing Specialist</li> <li>UX Designer</li> <li>Service Desk Agent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>System Integration &amp; Testing Specialist</li> <li>Service Desk Agent</li> <li>Cloud Appl Architect</li> <li>Cloud Appl Specialist</li> <li>Cloud Security Specialist</li> <li>Enterprise Architect</li> <li>DB Specialist &amp; Admin</li> <li>System &amp; Net Admin</li> <li>Digital &amp; Mobile Media Specialist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Manager</li> <li>Healthcare Solution Specialist</li> <li>DevOps Expert</li> <li>Developer (Cloud/Mobile/FrontEnd)</li> <li>System Integration &amp; Testing Specialist</li> <li>Service Desk Agent</li> <li>Digital &amp; Mobile Media Specialist</li> </ul>

### 3.2.2 Livello Operativo

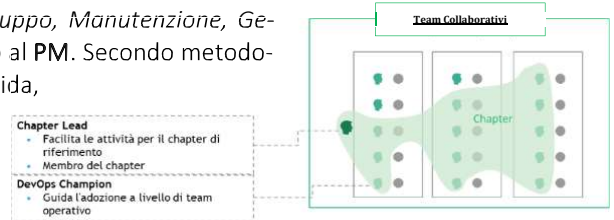
La gestione operativa del progetto è affidata al **Responsabile Progetto (PM)**, responsabile del rispetto degli obiettivi, delle tempistiche, dei costi e della qualità finale del lavoro. Egli riporta alla **RUAC CE** sullo stato avanzamento lavori; attiva i meccanismi di *Resource Sharing* o di *Escalation* in caso di indisponibilità di profili e/o competenze necessarie al progetto, o di inadeguatezza di risorse già allocate.

Coadiuvano il PM le strutture dei: ► **Responsabili dei Servizi Operativi** (*Sviluppo, Manutenzione, Gestione Applicativa, Cond. Infrastrutturale*) già descritti in OT di AQ, riferiscono al PM. Secondo metodologie di lavoro adattive, in qualità di “**Chapter Leader**”, forniscono linee guida,

coordinamento e supporto sulle tematiche di competenza, agendo in modalità trasversale al progetto e all'interno dei TC come esemplificato in figura;

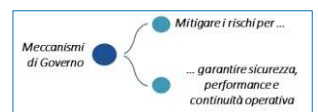
► **Team Collaborativi**: derivano la loro consistenza dal CP con l'obiettivo di rispondere alle esigenze operative di progetto. Essi possono essere di tre tipologie:

(a) **Trasversali** alle varie funzionalità (*integrazioni, tecnologia*), (b) **Specialistici** con competenze specifiche sulle diverse aree funzionali di progetto (*COT, Interoperabilità, BI*), (c) **Change Mgmt** legati ad aspetti di *comunicazione, formazione e affiancamento* erogati anche in regime di **presidio** ed associati all'adozione della nuova soluzione. La **metodologia di lavoro dei TC** è di tipo **adattivo**, ovvero selezionata in funzione della tipologia di attività da realizzare, dipendentemente dal tipo di sw trattato, con l'obiettivo di introdurre **innovazioni rispetto ai modelli tradizionali**, ovvero secondo: (i) metodi **agili** come *DevOps* laddove le attività sottese non presentino implicazioni di certificazione MDR; (ii) metodi di lavoro più **rigorosi** (es. *Waterfall*) in tutti quei casi in cui risulti necessario rispondere a regole/vincoli operativi e di delivery, (iii) metodi di lavoro **ibridi**, laddove non risultino vincoli di alcun genere (es. *per efficientare la risoluzione di incidenti*). In particolare, i **TC erogheranno**, operando anche in regime di **presidio**, servizi di **Sviluppo (MEV)**, **Conduzione Applicativa (HD, GAB)**, **Manutenzione (MAC/MAD)**, in modo trasversale in una unica pipeline operativa in accordo alla *QbD*, alle linee guida di *Security&Privacy by Design* e alla norma *MDR*; ► **Team Leader di Ente Santario** selezionati dal PM tra le figure professionali più esperte presenti nei vari TC, al fine di armonizzare e gestire al meglio le attività in ciascuna istanza di progetto. Coadiuveranno il PM nella **supervisione delle attività operative**, nonché nel coordinare il gruppo di lavoro nell'ottica di **mantenere costantemente monitorati obiettivi e scadenze progettuali**. La presenza del **Team Leader** rientra nelle **misure di prevenzione**, che il RTI ha previsto a supporto del PM, per rilevare rischi, eventi avversi o eventuali necessità tecnico-organizzative.



### 3.3 Meccanismi per il governo e il funzionamento nell'erogazione dei servizi

La **soluzione organizzativa** risponde alle **esigenze**, alle **priorità** ed ai **tempi** di progetto grazie a “**Meccanismi di Governo**” orientati a massimizzare efficacia ed efficienza operativa (cfr. *dinamicità e continuità operativa per la massima produttività*), mediante la suddivisione e la specializzazione delle **attività**, nonché la loro armonizzazione in un sistema integrato di **obiettivi, ruoli e responsabilità**. In questo scenario i **meccanismi di governo** puntano con decisione ad operare su due dimensioni: (i) **mitigare i rischi** per (ii) **garantire sicurezza, performance e continuità operativa**.



Nello specifico, nei paragrafi a seguire, vengono presi in esame alcuni di questi **livelli di gestione**, ovvero: ► gestione dell'attivazione del progetto su singolo ES, ► gestione dei rapporti con l'ES, ► gestione dei rapporti con possibili fornitori terzi, ► presidio on-site, ► gestione dei cambiamenti derivati da nuove esigenze e priorità, ► garanzia del rispetto degli adempimenti contrattuali, ► modalità di presentazione dei SAL per ogni macro-deliverable, ► gestione del rischio e della flessibilità della soluzione.

#### 3.3.1 Gestione dell'attivazione del progetto su singolo ES

Stante le possibili differenze tra i vari ES aderenti al progetto (*livello di digitalizzazione, livello di integrazione, etc.*) il RTI propone un **approccio alla delivery** sulla base delle risultanze di *una analisi iniziale (assessment)*, con un'articolazione del processo caratterizzato da **6 elementi cardine**: **1)Classificazione** degli ES per tipologia di “*complessità*” e relativa strutturazione di un *modello di delivery* differenziato in termini di *tempi e modalità*; **2)Formalizzazione** delle modalità di delivery definite e degli impegni contrattuali relativi al singolo ES; **3)Analisi** dello scenario operativo AS-IS per la messa a punto dei passi progettuali prima di procedere all'effettiva installazione/personalizzazione sullo specifico ES; **4)Competenza e responsabilità** dei TC nella gestione della delivery di sw certificato, della modalità di integrazione e della protezione dati; **5)Capacità di gestione dei rischi** che emergono dalla progettazione della soluzione globale e specifica per ES e dalla sua gestione (es. *integrazione*). La necessità di supportare i processi di *Business Continuity/Disaster Recovery* impone una *modulazione fine sull'organizzazione (numerosità di risorse, competenze, etc.)*; **6)Capacità di integrazione ed**



**interfacciamento** con i servizi di assistenza ed “*HD di I livello*” sia a livello operativo (*procedure di ingaggio*) che a livello strumentale (es. *sistemi di trouble ticketing*); orientamento per la creazione di un singolo punto di riferimento (*SPOC*) per aspetti di comunicazione così come di un unico DB utile all’analisi dei dati e futuro miglioramento del servizio.

Il RTI gestisce l’attivazione secondo la **Transition & Transformation Methodology (TTM)** conforme alle **linee guida ITIL 4** e formalizzata in *IDeM*. Sul piano organizzativo la responsabilità del coordinamento di tali attività per ciascun ES è in capo al **PM** supportato dal **Transition Manager** (cfr. *struttura di Knowledge Mgmt*) di concerto con i **TC** di riferimento ed il loro **Team Leader**.

### 3.3.2 Gestione dei rapporti con l’ES

A inizio contratto, la funzione di **Quality Assurance** di AS (cfr. *struttura di Quality & Risk Mgmt*) predispone il **Piano di Interazione** che il **RUAC CE** sottopone all’approvazione della committenza nel **Comitato di Direzione AS**. Tale piano identifica: ► gli attori della fornitura (*Referenti AC e RTI*); ► il formato (*template*), la modalità e la frequenza delle informazioni da riportare in esso; ► le modalità di coordinamento (cfr. *regole di ingaggio, calendario meeting di SAL, etc.*), i meccanismi di interazione (es. *incontri in sede ES o in videoconferenza*), e ove prevista l’interazione da remoto, i conseguenti strumenti a supporto (cfr. *Portale di Progetto, tool di Collaboration, etc.*). Oltre al **Portale di Progetto** ed al contatto diretto con il *Presidio*, il mezzo principale di interazione che il RTI utilizzerà per relazionarsi con l’AC e con gli ES, si baserà sul paradigma della **ChatOps Collaboration** che prevede canali dedicati alle aree della fornitura, accessibili in modalità collaborativa, per condividere aspetti operativi, chiedere o fornire informazioni, attivare iniziative anche di escalation, etc. La gestione dei rapporti con gli ES è governata dal **RUAC CE** che si avvale di segnalazioni e contributi forniti dal *PM*, dai *Referenti* e dai *Responsabili* degli organismi di supporto.

### 3.3.3 Gestione dei rapporti con fornitori terzi

Il RTI mira a garantire la soddisfazione dell’AC e dei suoi utenti non solo attraverso la fornitura ma anche attraverso la relazione professionale con ulteriori *fornitori* della Committenza. La **gestione dei rapporti con fornitori terzi** focalizza i rapporti di collaborazione che il RTI gestirà con i maggiori fornitori dell’AC. Per garantire efficaci livelli di *interazione/integrazione* con fornitori terzi di servizio, la *Soluzione Organizzativa* prevede: ► il **PM**, *riferimento operativo*, quale unico punto di contatto per l’eventuale coinvolgimento/gestione di fornitori terzi; ► costituzione di un **Team** composto da: (i) un **rappresentante dell’ES** (es. *Referente Operativo*) (ii) il **PM del RTI** dedicato al progetto e (iii) **rappresentanze dei fornitori terzi** rilevanti ai fini dell’attività, con la finalità di rivederne lo stato e risolvere eventuali “*roadblock*” (es. *gestione migrazioni, attivazione nuovi rilasci, etc.*); ► se necessario, il RTI si rende disponibile alla **gestione diretta del fornitore terzo** disintermediando anche l’ES, ove opportuno e richiesto, secondo modalità concordate; ► la **relazione** con i *Service Provider Cloud* (es. *Polo Strategico Nazionale*) si esplicherà tramite il *Referente Cloud* della Committenza.

Le aziende terze con cui il RTI interagirà fanno parte del network dei fornitori consolidati dell’AC e potenzialmente potrebbero far parte anche del network afferente al RTI con l’obiettivo di **garantire**, laddove necessario, **la disponibilità di ulteriori risorse e tecnologie di qualità per la fornitura**. La gestione dei fornitori terzi dell’AC verrà comunque trattata in accordo alle regole che verranno descritte nel **Piano della Qualità**, attraverso criteri specifici che verranno concordati con l’AC. I rapporti del RTI con i fornitori terzi saranno regolati sul piano formale da *accordi* specifici sui requisiti di qualità della fornitura e sull’erogazione dei servizi richiesti dall’AC, e sul piano informale da iniziative di confronto con lo spirito di **aumentare il tasso di collaborazione** all’interno della rete dei fornitori dell’AC.

### 3.3.4 Presidio on-site

Il servizio di **Presidio** viene erogato attraverso **la disponibilità, per tutto il periodo contrattuale, di 1 risorsa esperta sui temi COT nonché sull’intera soluzione applicativa fornita**. Tale risorsa sarà a disposizione di LAZIO Crea e si occuperà delle attività (*anche come facilitatore*) legate all’utilizzo della piattaforma sw da parte delle Aziende Sanitarie (AA.SS.) della Regione.

L’obiettivo del *Presidio* è quello di supportare *l’avvio del sistema, gestirlo ed assistere on site gli utenti, ovvero svolgere, agevolare, efficientare, garantire* l’erogazione dei servizi contrattualizzati attraverso la disponibilità **on-site** di tecnici qualificati, sempre riconoscibili dal cartellino di identificazione personale e dotati di auto propria, cellulare e strumenti a supporto. Si tratta di personale avente conoscenze tecniche delle tecnologie ICT di fornitura, e più in generale sui maggiori sw di mercato, sui sistemi di virtualizzazione, sulla fruibilità del sw di fornitura e su aspetti tecnici di natura pratica utili a supportare al meglio le esigenze di servizio. Questa competenza, operativa e tecnica, riferibile sia alla specificità del sw fornito e di mercato, sia ai processi sanitari in cui tali sw vengono utilizzati, rende le figure di *Presidio* risorse fondamentali per le attività di *formazione* e *coaching*, nonché di interesse anche per l’ambito dello *sviluppo* (MEV), ove l’approccio metodologico *DevSecOps* li coinvolge per una migliore definizione dei requisiti di progetto, e la messa a punto delle pratiche di validazione e test rispetto alle dimensioni reali di esercizio. Il personale del presidio renderà, verso il *PM di Coordinamento Operativo di LAZIO Crea*, le attività prestate. La sede operativa di riferimento della/e risorse di *Presidio* si presuppone venga resa disponibili dalla Committenza in fase attuativa di progetto. L’eterogeneità delle attività che questa funzione si troverà ad affrontare (*interventi tecnici sulle componenti sw, formativi e di supporto verso gli utenti*) **impone profili di competenza e strumenti in dotazione adeguati, per avere disponibili risorse adatte ed attrezzate al momento del bisogno**. Considerata l’ampia gamma di possibili esigenze operative, fornire risorse di presidio, capaci di governare tutti gli aspetti funzionali e non funzionali di sistema, innalza l’inevitabile rischio di trovare queste figure, seppur occasionalmente, inadeguate rispetto all’esigenza tecnico-operativa del momento. La proposta del RTI, in accordo alla metodologia *IDeM*, va nella direzione di affrontare tale rischio **rendendo disponibile la giusta competenza quando serve e dove serve**, e quindi nell’approntare e rendere disponibili più che una singola persona, un autentico **team all’interno del quale rintracciare all’occorrenza la competenza di cui si necessita**.

**Team Esteso** - Questo perimetro di valutazione ha spinto il RTI a vagliare un piano di dislocazione di figure tecniche di presidio attraverso uno schema di **logistica della competenza** che, sostenuta da una attenta analisi della raggiungibilità delle sedi dell’AC (es. *da sede*

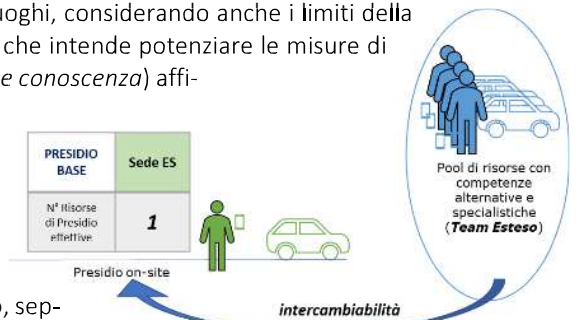
Dedalus), vede nascere un concetto di: **Presidio Base + Team Esteso**. Il Presidio Base ha il compito di svolgere quotidianamente l'insieme delle attività di conduzione invocando, in funzione della specifica esigenza e nel rispetto di una pianificazione operativa concordata con l'AC e coordinata dal **Project Manager**, il supporto di figure alternative con il profilo professionale che serve.

La proposta del **Team Esteso**, fa parte di quella pratica di miglioramento, innescata dalle politiche di *management risk-based* propria di IDeM, in cui si condensa una ampia gamma di valutazioni che il RTI ha ponderato, predisponendo misure di contrasto a rischi operativi noti (*lo schema ne sintetizza alcuni*), in quanto derivati dall'esperienza maturata su progetti simili. Sono evidenti le situazioni in cui per questioni di competenza tecnica, una assegnazione rigida della risorsa di presidio potrebbe risultare insufficiente (es. *fasi di avviamento sistema*). Ribadiamo che, **l'ampio spettro di attività in cui tali risorse sono chiamate in causa, può determinare esigenze diverse di tipo tecnico, formativo e logistico**. La risposta a questa grande variabilità di esigenze operative e di competenza, oggettivamente, non può essere ricondotta alla singolarità della risorsa di *Presidio* che in situazioni di difficile prevedibilità potrebbe finire in difficoltà e, di riflesso, essere di pregiudizio per il servizio o gli obiettivi di progetto. Il valore esperienziale del RTI nella conduzione dei sistemi sta oggi orientando la risposta a queste articolate situazioni di lavoro con la messa a punto del **Team Esteso** che, in continuità con la strategia ed il rispetto degli standard di riferimento, ha consentito di disegnare un **servizio dinamico e adattivo**. Nello specifico, una attenta analisi tecnica del perimetro di esercizio, associata a simulazioni di raggiungibilità dei luoghi, considerando anche i limiti della viabilità in auto sulla rete stradale, ha consentito di modellare una proposizione che intende potenziare le misure di *Presidio* in termini di consistenza (*potenzialità di risorse*) e competenza (*capacità e conoscenza*) affidando al **Team Esteso** una funzione **booster** che riesce a supportare le operatività on-site esattamente nel momento del bisogno con un **pool di risorse tecniche specialistiche organizzate ed attrezzate**, adatte a fornire supporto coerentemente con le specificità delle prestazioni richieste, nei modi e con gli strumenti opportuni. Ne consegue una disponibilità potenziale di risorse, sullo specifico dominio operativo della sede cliente, che va ben al di là della ferrea assegnazione di una singola figura con i limiti di competenza che inevitabilmente il singolo, seppur esperto, potrebbe avere. La possibilità di raggiungere qualsiasi sede partendo da una

propria del RTI (es. *Roma*) ed impiegando un tempo contenuto che va dalle "2 alle 3 ore" (*risultato medio della simulazione*), consente di sostenere appieno i principi della *raggiungibilità*, *reperibilità* e la *pronta integrazione* di risorse professionali on-site per sostenere l'erogazione di servizi di conduzione applicativa (§6). Sarà compito del tecnico di Presidio operativo presso la specifica sede dell'AC, coinvolgere risorse del **Team Esteso** per azioni specifiche on-site, attraverso un'azione di richiesta indirizzata verso il **PM** che ha, tra l'altro, il compito di pianificarne le attività. Gli strumenti di *collaboration*, previsti dalla scrivente (*call audio-video, mobile, e-mail, messaging, etc.*) consentiranno di invocare velocemente e formalmente, in caso di necessità, il supporto del **Team Esteso**. Al fine di fornire figure professionali con il miglior background tecnico possibile e di garantire una reale continuità operativa, le figure del **Team Esteso** vengono identificate tra coloro che cureranno le attività di affiancamento nella fase di avvio di progetto e che supporteranno il collaudo. In caso di assenza prolungata o di necessaria sostituzione di qualsiasi figura di Presidio, verrà prontamente proposta alla Committenza una figura paritetica e con caratteristiche equivalenti, che prima di prestare servizio dovrà ricevere specifica approvazione. Il RTI è sempre disponibile alla *sostituzione del personale* laddove questi non dovesse risultare, ad insindacabile giudizio della Committenza, adeguato all'attività da svolgere. Le attività del *Presidio* saranno relazionate dando evidenza di tutte le attività svolte nel periodo in osservazione.

Identificazione Fattore di Rischio		Descrizione
Level 1	Level 2	
T	Stime, assunti e vincoli	Errore nella stima della durata delle attività di progetto previste sul percorso critico o, comunque, non riassorbibili.
T	Processi tecnici	Mancato rispetto da parte del Fornitore uscente delle modalità e dei tempi di fornitura dei contributi pattuiti per il corretto recupero del patrimonio informativo di proprietà del Cliente.
T	Processi tecnici	Possibile presenza di errori nelle procedure di migrazione dati e sw.
T	Processi tecnici	Mancato rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti.
T	Processi tecnici	Condizione di guasto ancora non ben circoscritta, molto occasionale, al punto tale da non poterla definire e delinearla nell'ambito reale.
T	Processi tecnici	Integrazione di una revisione sw che sulla carta dichiarava nessun impatto sul resto della fornitura, mentre in operativo crea diffi-coltà.
G	Assegnazione e gestione delle risorse	Indisponibilità di risorse professionali per soddisfare richieste non pianificate urgenti (ad es. cambio di priorità degli interventi a fronte di modifiche normative) successive all'approvazione della pianificazione.
G	Assegnazione e gestione delle risorse	Inadeguatezza delle risorse professionali coinvolte (limiti culturali, temporali, caratteriali, ..).
G	Assegnazione e gestione delle risorse	Sciopero delle risorse coinvolte nelle attività di implementazione.
G	Assegnazione e gestione delle risorse	Malattia delle risorse coinvolte nelle attività di implementazione.

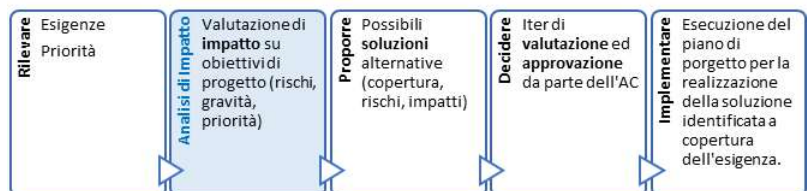
La possibilità di raggiungere qualsiasi sede partendo da una propria del RTI (es. *Roma*) ed impiegando un tempo contenuto che va dalle "2 alle 3 ore" (*risultato medio della simulazione*), consente di sostenere appieno i principi della *raggiungibilità*, *reperibilità* e la *pronta integrazione* di risorse professionali on-site per sostenere l'erogazione di servizi di conduzione applicativa (§6). Sarà compito del tecnico di Presidio operativo presso la specifica sede dell'AC, coinvolgere risorse del **Team Esteso** per azioni specifiche on-site, attraverso un'azione di richiesta indirizzata verso il **PM** che ha, tra l'altro, il compito di pianificarne le attività. Gli strumenti di *collaboration*, previsti dalla scrivente (*call audio-video, mobile, e-mail, messaging, etc.*) consentiranno di invocare velocemente e formalmente, in caso di necessità, il supporto del **Team Esteso**. Al fine di fornire figure professionali con il miglior background tecnico possibile e di garantire una reale continuità operativa, le figure del **Team Esteso** vengono identificate tra coloro che cureranno le attività di affiancamento nella fase di avvio di progetto e che supporteranno il collaudo. In caso di assenza prolungata o di necessaria sostituzione di qualsiasi figura di Presidio, verrà prontamente proposta alla Committenza una figura paritetica e con caratteristiche equivalenti, che prima di prestare servizio dovrà ricevere specifica approvazione. Il RTI è sempre disponibile alla *sostituzione del personale* laddove questi non dovesse risultare, ad insindacabile giudizio della Committenza, adeguato all'attività da svolgere. Le attività del *Presidio* saranno relazionate dando evidenza di tutte le attività svolte nel periodo in osservazione.



La possibilità di raggiungere qualsiasi sede partendo da una propria del RTI (es. *Roma*) ed impiegando un tempo contenuto che va dalle "2 alle 3 ore" (*risultato medio della simulazione*), consente di sostenere appieno i principi della *raggiungibilità*, *reperibilità* e la *pronta integrazione* di risorse professionali on-site per sostenere l'erogazione di servizi di conduzione applicativa (§6). Sarà compito del tecnico di Presidio operativo presso la specifica sede dell'AC, coinvolgere risorse del **Team Esteso** per azioni specifiche on-site, attraverso un'azione di richiesta indirizzata verso il **PM** che ha, tra l'altro, il compito di pianificarne le attività. Gli strumenti di *collaboration*, previsti dalla scrivente (*call audio-video, mobile, e-mail, messaging, etc.*) consentiranno di invocare velocemente e formalmente, in caso di necessità, il supporto del **Team Esteso**. Al fine di fornire figure professionali con il miglior background tecnico possibile e di garantire una reale continuità operativa, le figure del **Team Esteso** vengono identificate tra coloro che cureranno le attività di affiancamento nella fase di avvio di progetto e che supporteranno il collaudo. In caso di assenza prolungata o di necessaria sostituzione di qualsiasi figura di Presidio, verrà prontamente proposta alla Committenza una figura paritetica e con caratteristiche equivalenti, che prima di prestare servizio dovrà ricevere specifica approvazione. Il RTI è sempre disponibile alla *sostituzione del personale* laddove questi non dovesse risultare, ad insindacabile giudizio della Committenza, adeguato all'attività da svolgere. Le attività del *Presidio* saranno relazionate dando evidenza di tutte le attività svolte nel periodo in osservazione.

### 3.3.5 Gestione dei cambiamenti derivati da nuove esigenze e priorità

La capacità di rispondere a **nuove esigenze e priorità** espresse dall'AC nel corso della fornitura, costituisce una caratteristica primaria insita nella *soluzione organizzativa* proposta, derivata dalla competenza del RTI nel saper gestire cambiamenti nell'iter di progetto (cfr. *change management*). In accordo alle metodologie PMI/PRINCE2 indirizzate da IDeM, l'approccio seguito nel recepire nuove esigenze o priorità, ovvero richieste di cambiamento, rispetta un **processo strutturato** caratterizzato da **cinque fasi** all'interno delle quali si distingue una particolareggiata attività di **Analisi di Impatto** finalizzata a valutare l'incidenza della/e richiesta/e rispetto all'attuale scenario operativo di erogazione dei servizi di progetto (cfr. *produttività attuale*). Una volta raccolta la richiesta di cambiamento (cfr. *esigenza o priorità*), il RTI si pone l'obiettivo di comprendere il contesto e le dinamiche operative impattate dalla nuova richiesta. Nello specifico, vengono valutati gli impatti rispetto: ► al *Piano di Lavoro Generale* ed in particolare alle fasi di lavoro già svolto e da svolgere; ► alla Certificazione DM della soluzione sw; ► al livello di maturità di informatizzazione dell'ente; ► alla effettiva disponibilità di risorse e competenze; ► alla sostenibilità economica; ► alla necessità di effettuare



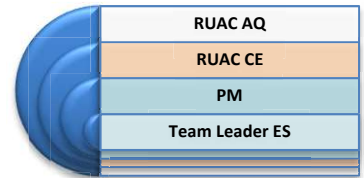


reintegro formativo; ► ai vincoli di garanzia sul sw interessato dalla richiesta; ecc...

L'importanza della fase di **Analisi di Impatto** è strettamente legata alla sua evidente capacità di far emergere tutti i possibili *fattori rilevanti e utili* dapprima per orientare la *ricerca della soluzione* e poi per consentire all'AC di *decidere se procedere o meno* con l'effettiva implementazione della soluzione.

### 3.3.6 Garanzia del rispetto degli adempimenti contrattuali

Contestualmente all'erogazione dei servizi di progetto, il RTI procederà ad una attenta **azione di controllo degli obiettivi dell'AS** (cfr. *monitoraggio*), finalizzata a *prevenire criticità* rispetto a quanto previsto dagli obblighi contrattuali, definendo *azioni correttive, migliorative o di mitigazione del rischio* e condividendo con la Committenza lo **Stato di Avanzamento Lavori (SAL)** attraverso verifiche periodiche. L'**azione di controllo** si basa sulla metodologia di riferimento *IDeM* che incorpora *tecniche e strumenti abilitanti* e raccoglie *modalità operative* affinate e applicate con successo nel corso degli anni in contesti di analoga complessità. In particolare, di seguito vengono illustrate le **modalità organizzative** (*risorse professionali*) e **operative** (*processi*) e per quest'ultime vengono indicate le **soluzioni tecniche** (*strumenti*) per garantire un efficiente **monitoraggio**. La *Soluzione Organizzativa* è progettata per garantire una **efficace ed efficiente azione di controllo degli obiettivi contrattuali**, prevedendo *risorse dedicate al coordinamento e supporto*, in grado di attivare azioni di *prevenzione, rilevazione e risoluzione* tempestiva di eventuali criticità rilevate nel corso dell'erogazione dei servizi o attuando pratiche di miglioramento. Di seguito ed in figura sono evidenziate le **risorse professionali dedicate al processo di controllo**: ► il **RUAC CE**, è il riferimento primario e amministrativo del RTI nei confronti dell'AC; ► il **PM** è il responsabile dell'implementazione del progetto e dell'erogazione dei servizi; ► il **Team Leader** coadiuva il PM nella gestione del progetto sul singolo ES.



Questo approccio organizzativo, che diversifica le funzioni *amministrative (attività contrattuali gestite dal RUAC CE)* da quelle *tecniche (attività operative gestite dal PM coadiuvato dal Team Leader)*, rappresenta un **valore aggiunto** in quanto garantisce e specializza le azioni di *gestione e monitoraggio in continuità* dedicate alla singola direttrice progettuale (cfr. *COT, Interoperabilità, BI, etc.*), le ripianificazioni, il rispetto dei vincoli MDR, la gestione dei cambiamenti, etc..

Coadiuvano il **RUAC CE** ed il **PM**: ► le strutture di supporto inserite nei quadri di *Governance AQ e AS già descritte in OT di AQ*; ► il *Referente MDR*, in costante allineamento informativo con il *PRRN (Persona Responsabile del Rispetto della Normativa)* del costruttore del sw di fornitura, assicurando conformità e qualità richiesta; ► i *Referenti di Area Funzionale*, che nel ruolo di *Resource Manager* dei *CP*, mantengono le competenze dei *TC* in linea con le necessità progettuali.

Alle risorse dedicate al *processo di controllo*, il RTI affianca la centralità funzionale, operativa e tecnica del **Portale di Progetto**. Esso raccoglie gli strumenti di lavoro (*di collaborazione, sviluppo, formazione, documentazione, governance, etc.*) e fornisce: ► una vista sull'andamento dei servizi erogati, ► accesso alla piattaforma di *Collaboration*, ► il collegamento alla *piattaforma di accesso, analisi dati e reporting*, per l'alerting sui parametri di monitoraggio del servizio.

Attraverso l'apposita sezione dedicata al *monitoraggio dei servizi*, vengono delineati **indicatori delle aree di rischio** su cui orientare le attività di *monitoraggio*, consentendo di tenere sotto controllo quei fattori che potrebbero impattare negativamente sulla fornitura. Le *aree di rischio* su cui vengono modellati gli *indicatori* e di conseguenza la configurazione degli *alert* ad essi collegati, si diversificano in funzione degli ambiti di servizio da controllare (es. *MEV, GAB, etc.*). La produzione dei dati per il **controllo degli indicatori di rischio** avviene attraverso un *processo di estrazione ed elaborazione delle informazioni* provenienti dai sistemi di: ► *Monitoraggio IT*, che offre una vista centralizzata sull'infrastruttura IT, sui software, sulle integrazioni e sui *DMBS*; ► *Trouble Ticketing*, che garantisce tracciabilità delle fasi di lavorazione delle segnalazioni; ► *Project Management*, che governa ed integra il *Piano di Lavoro*.

Il risultato delle elaborazioni potrà essere *consultato* sul **Portale di Progetto** tramite *dashboard sull'andamento dei servizi*. Tali info saranno sviluppate con *Ananas Analytics Desktop*, piattaforma *open source* di analisi multidimensionale. Dopo alcuni mesi di utilizzo la base informativa consentirà di rilevare tendenze, statistiche e altri elementi di valutazione per indirizzare azioni correttive e di miglioramento sempre più adeguate. Il costante e puntuale **monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività** è di fondamentale importanza, per ridurre i rischi d'incoerenza tra quanto pianificato (*in termini di tempi, sequenza delle attività e qualità*) e l'effettiva fruibilità del sistema e dei servizi contrattualizzati. Attraverso il *Portale* il **PM**, coadiuvato dalla funzione di *Risk Management*, potrà tenere sotto controllo i servizi erogati e gli scostamenti rispetto agli obiettivi del *Piano Lavoro* valutati tramite *KPI* (es. *rispetto scadenza contrattuale, tempestività di risoluzione, etc.*) associati allo **Stato Avanzamento Lavori (§3.3.7)**, ad esempio relativi alla formazione/affiancamento o al reale utilizzo del sistema da parte degli operatori, o ancora al corretto dimensionamento operativo (*tempi e risorse professionali*) e infrastrutturale (*risorse di elaborazione*) necessarie al Progetto. La soluzione proposta dal RTI si focalizza quindi, sul contenimento di **errori, ritardi, perdita di performance, etc.** con massima attenzione alle attività nodali di progetto che possono condizionare globalmente l'operatività della AC in termini di **Continuità Operativa** o condizionare il rispetto degli **SLA** contrattualizzati (es. *indisponibilità dell'applicativo, problemi di sicurezza, etc.*).

### 3.3.7 Modalità di presentazione dei SAL (stato avanzamento lavori)

Nel rispetto di una cadenza concordata con la Committenza in sede di avvio del progetto esecutivo, a partire dalla fase post collaudo, verranno relazionati i *livelli di servizio (SLA)*, la lista e la descrizione degli *interventi eseguiti* (cfr. *Trouble Ticket*) e le *attività in corso* (cfr. *Piano di Lavoro*), evidenziandone l'aderenza alla *pianificazione* concordata.

L'AC potrà richiedere ulteriori informazioni di dettaglio, ad esempio su specifiche chiamate di supporto, etc. Per consentire una rapida visualizzazione e consultazione degli indicatori esposti verrà utilizzata la modalità rappresentativa dei diagrammi **SLAM (SLA**



*Monitoring*) secondo le colorazioni dei RAG Charts (*Red, Amber, Green*). La **relazione** verrà messa a disposizione in formato elettronico direttamente sul **Portale di Progetto** e parallelamente inviata via e-mail ai Referenti dell'AC.

### 3.3.8 Gestione del rischio e della flessibilità della soluzione organizzativa

Sulla base dell'esperienza, il RTI ha predisposto un **processo integrato di gestione del rischio operativo e clinico** che garantisce la capacità di prevenire e gestire i principali ostacoli alla realizzazione del progetto ed al suo esercizio. La gestione è presidiata da una struttura organizzativa ad hoc denominata "**Risk Management**" all'interno delle strutture di supporto alla **Governance AS** che supporta il: (i) **RUAC CE** a livello di programma del CE, (ii) **Project Manager** responsabile dell'implementazione del progetto, (iii) **Referenti di Area** nell'attuazione delle politiche di **Resource Sharing**.

Il processo, già validato nella pratica e coerente con le *best practice* internazionali, si articola in **3 step**: 1) ► **Mappatura dei rischi**: identificazione dei rischi più rilevanti collegati all'attuazione del progetto; 2) ► **Prioritizzazione dei rischi sulla base di una valutazione quali-quantitativa** di impatto e probabilità di accadimento (es. *per Rischio, ES, Modello di implementazione scelto, etc.*); 3) ► **Sistema proattivo di controlli e azioni di mitigazione**: integrazione di controlli automatici all'interno della soluzione, facendo leva sull'esperienza maturata, al fine di garantirne la piena sicurezza prevenendo il verificarsi di potenziali *incidenti* o *bug*. Lo step include il *costante monitoraggio dei processi*, svolto anche attraverso flussi informativi e checklist per rilevare tempestivamente eventuali anomalie nell'operatività e mettere in atto un piano di pronto intervento.

Tale processo garantisce che i **rischi** siano identificati e gestiti in modo adeguato e i controlli operino in modo tempestivo, attivando azioni di mitigazione e gestione predisposte dal RTI.

Tale processo garantisce che i **rischi** siano identificati e gestiti in modo adeguato e i controlli operino in modo tempestivo, attivando azioni di mitigazione e gestione predisposte dal RTI.

#### 3.3.8.1 Rischio Operativo

Le azioni di prevenzione, mitigazione e gestione previste per i **rischi operativi** sono classificabili in **cinque macrocategorie**:

**1) Flessibilità organizzativa**, è abilitata dal modello organizzativo che indirizza ed alloca risorse idonee a costituire e adattare con prontezza i *Team Collaborativi* facendo leva sugli organismi *Competence Hub (CH)* e *Competence Pool (CP)*. I **livelli di flessibilità sono conseguentemente garantiti** da: ► **sovra-dimensionamento dei CP** rispetto all'effettivo fabbisogno (cfr. 120%); ► **Resource Sharing** ovvero condivisione di risorse tra diverse istanze progettuali, ► **reintegro formativo** ovvero possibilità di coinvolgere risorse operative in rapidi ed intensivi percorsi di formazione per compensare carenze di conoscenza, ► **escalation al Competence Hub** volta a richiedere l'integrazione di risorse all'interno del CP per ruolo/competenza nell'eventualità in cui risultino esaurite le riserve del CP; ► presenza del **Team Leader di ES** a supporto del PM per azioni di monitoraggio obiettivi e scadenze progettuali; ► **Team Estes** a supporto dell'operatività in Presidio; **2) Formazione**: in termini di erogazione di moduli formativi ibridi (*online/in presenza*) declinati per categoria di *figure professionali coinvolte* sin dalla fase di configurazione e avviamento del sistema, seguito da condivisione del materiale completo, *tutorial* e *pillole formative* in e-learning, verifica e certificazione delle competenze acquisite **tramite strumento per la gestione del ciclo formativo, di self audit e certificativo (§5.1.2.1.2)**; **3) Sistemi**, in termini di: ► **flessibilità e rapidità di configurazione del sw di fornitura**: messa a disposizione di *library* di *cForm* e *cApp* realizzate nell'informatizzazione di numerose specialità cliniche, ai fini di una rapida individuazione dei *template* e dei *workflow* per ogni funzionalità specialistica. Tale *library* consente di configurare rapidamente il sw in ogni sua parte strutturale: es. *raccolta e presentazione dati, etc.*; ► **integrazione** con i più importanti sw e tecnologie medicali in uso, grazie ad un **catalogo di API Plug-In** già disponibili sul sistema; ► **separazione degli ambienti IT** logica e fisica (*Test, Pre-produzione/Formazione e Produzione*), regolata attraverso profilazioni delle utenze e diritti di accesso, sistemi di tracciamento delle principali operazioni, procedure di trasferimento e tutela dei sw tra i diversi ambienti (es. *nei rilasci di nuove funzionalità*), con opportuni processi di tipo autorizzativo, punti di verifica interna e tecnica; **4) Processi**, in termini di: ► **meccanismi di coordinamento ed incontro**, nonché di **escalation** predefiniti e testati dalle società del RTI su ES di grandi dimensioni abilitati da un *Modello Organizzativo* efficace ed ispirato da *metodologie* di riferimento, con *ruoli e responsabilità* ben delineati; ► **pianificazione ed esecuzione di attività propedeutiche** all'attivazione (es. *assessment*), al *deployment* e alla *configurazione* iniziale del sistema; ► **pianificazione di rilascio "Gold standard"** alla luce dell'analisi quali-quantitativa della complessità di ciascun ES (*assessment per analisi di contesto*). L'implementazione prevede un piano dettagliato e progressivo di rilascio, che bilancia i tempi di attivazione della soluzione sw di fornitura con i livelli di customizzazione associati (es. *integrazioni IT*) e con il *buy-in* da parte della Committenza nel rendere disponibile l'infrastruttura tecnologica IT (*Cloud*); ► **Quality Control** ovvero accurate sessioni di test, atte a validare il completamento e la qualità dei diversi moduli/fasi di rilascio, attraverso *checklist strutturate* per modulo o per aree di rischio identificate; **5) Monitoraggio continuo delle attività e tecniche di ripianificazione**. Per fronteggiare eventi che impattano sullo svolgimento delle attività pianificate, si adotta la tecnica del **Critical Path Method (CPM)** che consente di stabilire il percorso critico per ciascun obiettivo progettuale, individuando le attività che non possono essere spostate. Con il CPM è possibile determinare il massimo ritardo ammesso per ciascuna attività senza impattare sulla durata del progetto, e procedere al regolare monitoraggio della schedulazione al fine di avere continua visibilità su eventuali ritardi accumulati e disporre di elementi oggettivi per correggere la pianificazione. A supporto delle azioni di ripianificazione il RTI adotta le seguenti azioni preventive: **impiego di modalità operative agili** e **diffusione della conoscenza**. L'attenzione posta alla **formazione continua delle risorse** garantisce grande capacità di adattamento alle esigenze abilitando conseguentemente sinergie tra i **TC** ove l'intercambiabilità tra le risorse consente di rimodulare gli interventi (*Resource Sharing*). Oltre agli aspetti di *rischio operativo*, il *Modello Organizzativo* persegue anche obiettivi di garanzia rispetto alla **gestione del rischio clinico**, finalizzata alla analisi di tutte le componenti che possono introdurre rischi di ordine clinico nei processi operativi e dipendenti dalla soluzione sw di fornitura e più in generale dal sistema IT allestito.



3.3.8.2 Rischio Clinico

Le azioni di prevenzione e mitigazione previste per i **rischi clinici** sono classificabili in **tre macrocategorie**:

**1) Simulazione operativa** - La gestione punta a **simulare** in fase di preproduzione gli effetti dell’ utilizzo del sw di fornitura e più ampiamente del sistema allestito analizzandone conseguentemente gli esiti; ossia accompagna la soluzione sw in ogni fase del suo *ciclo di vita* per **intercettare** qualsiasi aspetto o elemento possa impattare gli atti connessi con la *sicurezza*, la *visualizzazione* e la *valutazione* dei dati, comprendendo anche la fase di *raccolta dei dati clinici*; **2) Strumenti** - La soluzione proposta suggerisce l’ utilizzo di strumenti innovativi al fine di favorire l’adozione e l’ ampia diffusione di *best practice*, *linee guida* e *protocolli*, abilitando tra gli ES una gestione unitaria, efficiente e continuativa, il cui monitoraggio consente, a sua volta, la produzione di informazioni relative al **clinical risk management** ed alla *clinical governance* e al *cost accounting di processo* e di disporre di un quadro informativo completo, presupposto per garantire armonizzazione ed integrazione tra gli ES di Regione Lazio. **3) Attività di Sorveglianza e Vigilanza** - Il RTI è assolutamente consapevole che il monitoraggio e la valutazione degli incidenti siano fondamentali per garantire la sicurezza dei pazienti; per questo rispetta con estrema precisione il **sistema di vigilanza ministeriale** il quale si esplica attraverso il **costante monitoraggio** degli incidenti che avvengono con i Dispositivi Medici (DM) successivamente alla loro immissione in commercio, grazie alla collaborazione di tutti gli stakeholders coinvolti nel sistema (*fabbricanti, operatori sanitari, etc.*). Il RTI nel produrre e fornire tecnologia certificata DM, assolve al ruolo di **OEM - Original Equipment Manufacturer** e onora gli obblighi e le responsabilità di *fabbricante* in ottemperanza al MDR, ovvero: ► **obblighi pre-commercializzazione** quali garanzia del fatto che i dispositivi immessi in commercio siano stati progettati e fabbricati conformemente ai requisiti generali di *sicurezza, prestazione e tracciabilità* (es. *ottenimento del certificato CE*); ► **obblighi post-commercializzazione**, ovvero di **sorveglianza** (PMS - Post Market Surveillance) e **vigilanza**. Il RTI, in qualità di OEM, è tenuto a comunicare gli incidenti gravi al *Ministero della Salute* e qualora ne evidenzi una possibile pericolosità o rischio associato all’ utilizzo, è tenuto a intraprendere azioni correttive, commisurate alla gravità del pericolo, che possono portare alla divulgazione di nuove informazioni di sicurezza oppure al ritiro del dispositivo dal mercato. Da un punto di vista organizzativo le azioni di **monitoraggio e sorveglianza sono di responsabilità del PM, coadiuvato dal Team Leader di ES e dai TC**, nell’ ambito delle relative attività di natura specialistica, facendo leva sulle competenze a disposizione. Nell’ eventualità di un incidente grave, il **PM** informerà il **Referente MDR** il quale mantiene un costante allineamento informativo con il **PRRN (Persona Responsabile del Rispetto della Normativa)** della *Quality Assurance* dell’ azienda del RTI produttrice del sw (*licenza di fornitura*), ovvero con la persona che, in accordo al MDR, assicura la conformità dei dispositivi medici alla qualità richiesta, garantisce il mantenimento della documentazione tecnica, assicura il rispetto dei requisiti di sorveglianza post-vendita, oltre a tutte le condizioni richieste dalla vigilanza e dalle indagini cliniche.



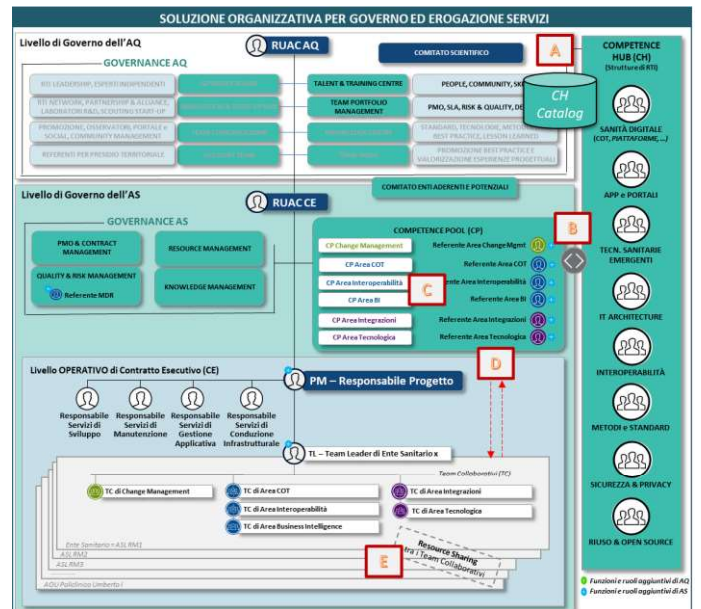
**3.4 Organizzazione, flessibilità e tempestività nell’ allocazione di risorse per ciascun servizio/progetto, sia in numero sia in specializzazione.**

Il **Modello Organizzativo** figlio della *QbD* e di una minuziosa **analisi dei rischi**, applica il *principio* della “**Organizzazione Adattiva**” secondo il quale **una organizzazione efficace ed efficiente deve essere composta da team di lavoro predefiniti ma non statici dimensionalmente**, ovvero l’ organizzazione *deve potersi modificare continuamente per adattarsi alle esigenze contingenti*, attraverso cicli decisionali rapidi con il supporto della tecnologia. Secondo tale *principio*, la modalità di interazione e allocazione delle risorse *identifica, seleziona ed alloca risorse in tempo reale* facendo leva sui presupposti organizzativi del *Competence Hub* e *Competence Pool* e su un **Piano della Comunicazione** che rende noti *meccanismi e strumenti* di rapido allineamento tra i gruppi di lavoro (es. *tools di comunicazione collegati al Portale di Progetto*) e che consentono di affrontare la **complessità del progetto**, attraverso **flessibilità e tempestività nell’ allocazione delle risorse, profilatura (numero e specializzazione) delle risorse che afferiscono ai TC**, e la loro **formazione continua**.

**3.4.1 Flessibilità e tempestività nell’ allocazione delle risorse**

La **flessibilità e tempestività nell’ allocazione di risorse** è abilitata dal **modello organizzativo** schematizzato nella figura seguente che evidenzia le strutture di riferimento (cfr. *CH, CP, TC*) coinvolte nel percorso di gestione delle risorse, ed oltremodo garantita da un **processo** (cfr. *iter dalle lettere A-E*) che indirizza ed alloca le risorse idonee a costituire e adattare con *prontezza, reattività e proattività*, i Team Collaborativi. Le caratteristiche di tale *processo* sono:

- A** la funzione di **Resource Management di AQ** (*Governance di AQ*), tramite il **Resource Manager**, seleziona dal **CH Catalog**, database che elenca risorse, ruoli e competenze disponibili nel RTI al fine di alimentare i **CP** organizzati per *Area* sotto la responsabilità dei **Referenti di Area Funzionale**;
- B** il **team-mix di figure professionali**, selezionate dal **CH** in base a criteri di **competenza (profilo/specializzazione)**, **dislocazione geografica** e **numerosità** delle risorse necessarie al progetto, viene assegnato ai vari **CP** di AS, e se necessario, ne viene prontamente potenziata la **formazione** con interventi formativi specifici. Il **flusso è bidirezionale** affinché risorse, precedentemente assegnate ai



CP ma risultate non adatte allo “*scope di progetto*” (es. *profilo non adeguato alle esigenze operative*) possano tornare all’interno del CH per seguire fasi di reintegro formativo aziendale;

**C** i CP vengono nativamente **sovradimensionati** rispetto alle previsioni di impiego (es. **al 120% rispetto al fabbisogno**) per formare “*pool nativamente estesi*” capaci di offrire **flessibilità operativa** consentendo, ove necessario, ampliamenti, sostituzioni di staff;

**D** la funzione di **Resource Management di AS** presente all’interno della struttura di *Governance AS*, supporta i **Referenti di Area Funzionale** nella fase di rilascio delle risorse verso i TC per rispondere alle esigenze di progetto, rendendole effettivamente disponibili sotto la guida del PM, e tracciandone l’allocazione nel **CH Catalog**. Il *flusso D* è anch’esso al pari del *flusso B* di tipo *bidirezionale*, affinché le risorse, precedentemente assegnate ai TC ma risultate non adatte allo “*scope di progetto*” (es. *profilo non adeguato, nuove esigenze di progetto*) possano tornare indietro sino ad arrivare all’interno del CH per effettuare fasi di reintegro formativo;

**E** la gestione strategica delle risorse si avvale della tecnica del “**Resource Sharing**” ovvero di condivisione risorse, rispondenti a necessità di *Ruolo* e *Competenza*, trasversalmente ai vari TC utile per sfruttarne al meglio la curva di apprendimento, innalzando l’efficacia operativa e contrastando i **rischi di indisponibilità** di risorse.

Il **Modello Organizzativo** proposto è quindi strutturato per una **puntuale gestione delle attività**, facendo afferire all’interno dei TC, che realizzano ed operano nei servizi di progetto, risorse specialistiche adeguate in termini di ruolo, qualifica professionale, livello di esperienza e numerosità, che estendono quelle previste da AQ nell’ambito del singolo servizio.

### 3.4.2 Profilatura delle risorse che afferiscono ai TC

Il **Modello Organizzativo** proposto è strutturato per una **puntuale gestione delle attività**, facendo afferire all’interno dei *Team Collaborativi*, che concorrono alla erogazione dei servizi di progetto, le seguenti risorse specialistiche adeguate in termini di ruolo, qualifica professionale, livello di esperienza e numerosità.

Profilo professionale	Servizi		
	Sviluppo (MEV)	Conduzione Applicativa (GAB)	Manutenzione (MAC/MAD)
Project Manager (RUAC CE, PM e Team Leader)	√	√	√
Business Analyst (ICT B.A.)	√	√	√
Healthcare Solution Specialist (H.S.S)	√	√	√
Healthcare Data Scientist (H.D.S)	√	√	
DevOps Expert (D.E.)	√	√	√
System Integration&Testing Specialist (S.I.&T.S.)	√	√	
Developer (Cloud/Mobile/FrontEnd) (DEV.)	√	√	√
User Experience Designer (U.E.D)	√		√
Database Specialist and Administrator (D.S.& A.)	√	√	√
Cloud Application Architect (C.A.A.)	√	√	√
Cloud Application Specialist (C.A.S.)	√	√	√
Cloud Security Specialist (C.S.S.)	√	√	√
Enterprise Architect (E.A.)	√	√	√
System & Network Administrator (S.& N.A)		√	
Digital Media Specialist (D.M.S)	√	√	√
Service Desk Agent (S.D.A.)		√	

### 3.4.3 Formazione continua delle risorse

Il criterio di **flessibilità organizzativa**, come evidenziato nello *schema di allestimento dei TC* nei passi **B** e **D** descritti al **§3.4.1**, contempla la possibilità di “*innalzare la competenza dei Team*” laddove le risorse impiegate per il progetto dovessero risultare tecnicamente inadeguate. Il RTI, consapevole delle necessità di adeguare nel tempo il sw di fornitura, per esigenze anche estemporanee di carattere normativo o organizzativo della Committenza, ha previsto la possibilità di formare le risorse professionali erogatrici dei servizi contrattualizzati, al fine di compensarne eventuali “*gap di conoscenza*”. Questo **livello di adattamento** potrà avvenire, ogni qualvolta dovesse emergere l’inadeguatezza della risorsa professionale, attraverso modalità operative descritte dettagliatamente al §2.

## 3.5 Strumenti a supporto.

L’efficacia operativa sarà assicurata, a integrazione di quanto già previsto in OT di AQ, dagli strumenti proposti nella tabella seguente:

STRUMENTI AGGIUNTIVI DI AS	
STRUMENTO	DESCRIZIONE E FINALITA’
Portale di Progetto	Portale (hub) che raccoglie strumenti di <i>progetto, collaborazione, sviluppo, formazione, documentazione, governance</i> , etc. Il Portale fornirà: (i) una vista sull’andamento dei servizi erogati mediante <i>dashboard</i> contenenti dati analitici; (ii) accesso a una piattaforma di <i>Collaboration</i> , aperta a tutti gli utenti delle AC; (iii) accesso a una piattaforma di <i>Analisi Dati e Reporting</i> .
Cyn.in	Tool di <i>collaboration</i> per comunicare e condividere contenuti digitali tra Team.

## 4 PIANO DI SVILUPPO DEL PROGETTO IN FASI

Il **Piano di sviluppo del progetto** (*Project Management Plan*), di cui viene proposta una **versione preliminare** nel pieno **rispetto delle tempistiche** previste indicate nella documentazione di gara, è sviluppato in aderenza alle linee guida dello standard PMBoK e ai relativi processi e fornisce una visione complessiva del previsto andamento temporale del progetto. La versione definitiva (di dettaglio) del piano sarà presentata dal RTI a valle dell'ordine/comunicazione di avvio del contratto di fornitura.

Il Piano include le fasi richieste dal Capitolato Tecnico di gara, la descrizione delle attività previste per ciascuna fase e la relativa pianificazione in piena aderenza con le tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico.

Il RTI si rende disponibile, in relazione a quanto dichiarato nella documentazione di gara, ad eseguire l'introduzione della Soluzione eventualmente applicando i **due possibili approcci** (orizzontale e verticale). Tale valutazione sarà concordata in sede di produzione / validazione di **Documento Progettuale di Dettaglio (DPD)** con la *Cabina di Regia regionale* e il *Project Manager* e condiviso con i *RUP* e i *DEC* degli interventi.

Il RTI dispone di un **Portale della Fornitura** (hub) che raccoglie strumenti di progetto, collaborazione, sviluppo, formazione, documentazione, governance, etc. Il Portale fornirà: ► una vista sull'andamento dei servizi erogati mediante dashboard contenenti dati analitici, ► accesso a una piattaforma di Social Enterprise Collaboration, aperta a tutti gli utenti delle AC, ► accesso a una piattaforma di Analisi Dati e Reporting.

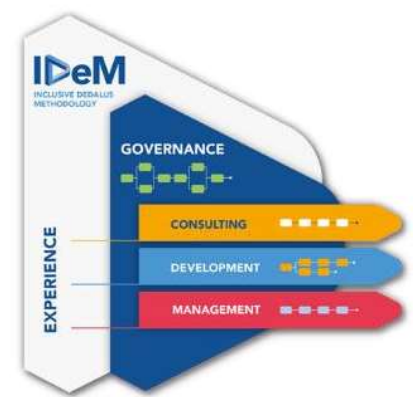
### 4.1 Metodologia adottata per l'erogazione dei servizi

Le metodologie di riferimento per la realizzazione e il monitoraggio del presente progetto fanno parte di un **framework** messo denominato **IDeM** (*Inclusive Dedalus experiential Methodology*).

Il framework prende in considerazione e soddisfa le esigenze operative delle attività di **Governance, Consulting, Development e Management**. La figura sottolinea come, in particolare, i processi di *Governance* siano trasversali ai processi di *Consulting, Development e Management*, prevedendone la pianificazione, il monitoraggio ed il controllo costante nel corso dell'intero progetto. Il tutto avendo come sfondo il **patrimonio esperienziale** che il RTI, ed in particolare della mandataria *Dedalus*, ha sviluppato nel corso degli anni ed in funzione del quale ha plasmato sia i propri **fattori ambientali aziendali interni**, sia i propri **asset dei processi organizzativi**.

Le **metodologie** ed i **modelli di riferimento** presenti nel framework sono:

- **Governo della fornitura (Governance)**: Tale ambito vede l'adozione delle principali norme ISO e metodologie specifiche per la gestione dei progetti, programmi e portfolio:
  - **Project Management Body of Knowledge** (cfr **PMBoK®**), emesso dal Project Management Institute (PMI) e che rappresenta una guida riconosciuta a livello mondiale nel campo della gestione dei progetti, fornendo precise indicazioni su processi, strumenti e tecniche da applicare e promuovendo un vocabolario comune per il Project Management;
  - Norma **UNI ISO 21500:2021** Gestione dei progetti, dei programmi e del portfolio – Contesto e concetti;
  - Norma **UNI ISO 21502:2021** Gestione dei progetti, dei programmi e del portfolio – Guida alla gestione dei progetti divenuta nel nostro paese riferimento standard di conoscenze sulla base della norma **UNI 11648:2022** Attività professionali non regolamentate - Project manager - Definizione dei requisiti di conoscenza, abilità e competenza. La norma acquisisce le conoscenze della UNI ISO 21502:2021, le integra e definisce in maniera chiara ed inequivocabile i requisiti di conoscenza, abilità e competenza relativi all'attività professionale del Project Manager;
  - Norma **UNI ISO 21503:2021** Guida alla gestione dei programmi.
- **Consulting (Consulting)**: testi di riferimento per la Pubblica Amministrazione, prodotti negli anni da istituti tra i quali AIPA, Dip. della Funzione Pubblica e CONSIP, rivisti ed applicati dalla Dedalus allo specifico contesto organizzativo e funzionale di interesse con un approccio metodologico allineato alle best practice contenute nel **BABoK®** emesso dall'*International Institute of Business Analysis (IIBA)*.
- **Implementazione della fornitura (Development)**: tale ambito vede l'integrazione di metodologie innovative ed agili con cui far fronte alle esigenze di prontezza, dinamismo e qualità espresse dal mercato. Tra esse le principali sono:
  - **W-Model**, approccio all'implementazione che associa definizione dei requisiti/sviluppo e test in una logica di parallelismo e sincronismo.
  - **Design Thinking**, insieme dei processi cognitivi, strategici e pratici con il quale prende vita la progettazione di prodotti e servizi (soluzioni).
  - **DevSecOps**, metodologia che si focalizza sulla qualità dello *sviluppo* software (**Dev**) con i corretti livelli di *sicurezza* (Sec) e le operazioni di *delivery* (**Ops**), applicando un approccio che mira ad accorciare il ciclo di vita dello sviluppo per fornire consegne continue di software con alta qualità.
  - **Agile**, metodo di sviluppo del software che affianca il modello più tradizionale (**Waterfall model**), proponendo un approccio focalizzato sull'obiettivo di consegnare al cliente, in tempi brevi e con rilasci frequenti, software funzionante e di qualità.
  - **TDD (Test Driven Development)**, processo di sviluppo software affiancato da una rigorosa e puntuale gestione del test, fondamentale per la messa a punto di cicli di sviluppo molto brevi. Sviluppo e test viaggiano insieme definendo una politica di avanzamento in cui il test definisce e certifica il miglioramento desiderato o il completamento di una nuova funzione applicativa, sino a che non si è raggiunto lo standard qualitativo desiderato.
  - **GAMP (Good Automated Manufacturing Practice)**, guida alla convalida dei sistemi informatici che affianca lo sviluppo dando attenzione ai primari fattori di rischio (per il paziente, per l'operatore, per i dati) ed alla possibilità di approdare all'automatizzazione del test.
- **Erogazione dei servizi continuativi (Management)** successivi alla fase di implementazione (es. gestione, assistenza e manutenzione): linee guida del modello **ITIL®** (*Information Technology Infrastructure Library*), con cui vengono strutturate le linee operative dei



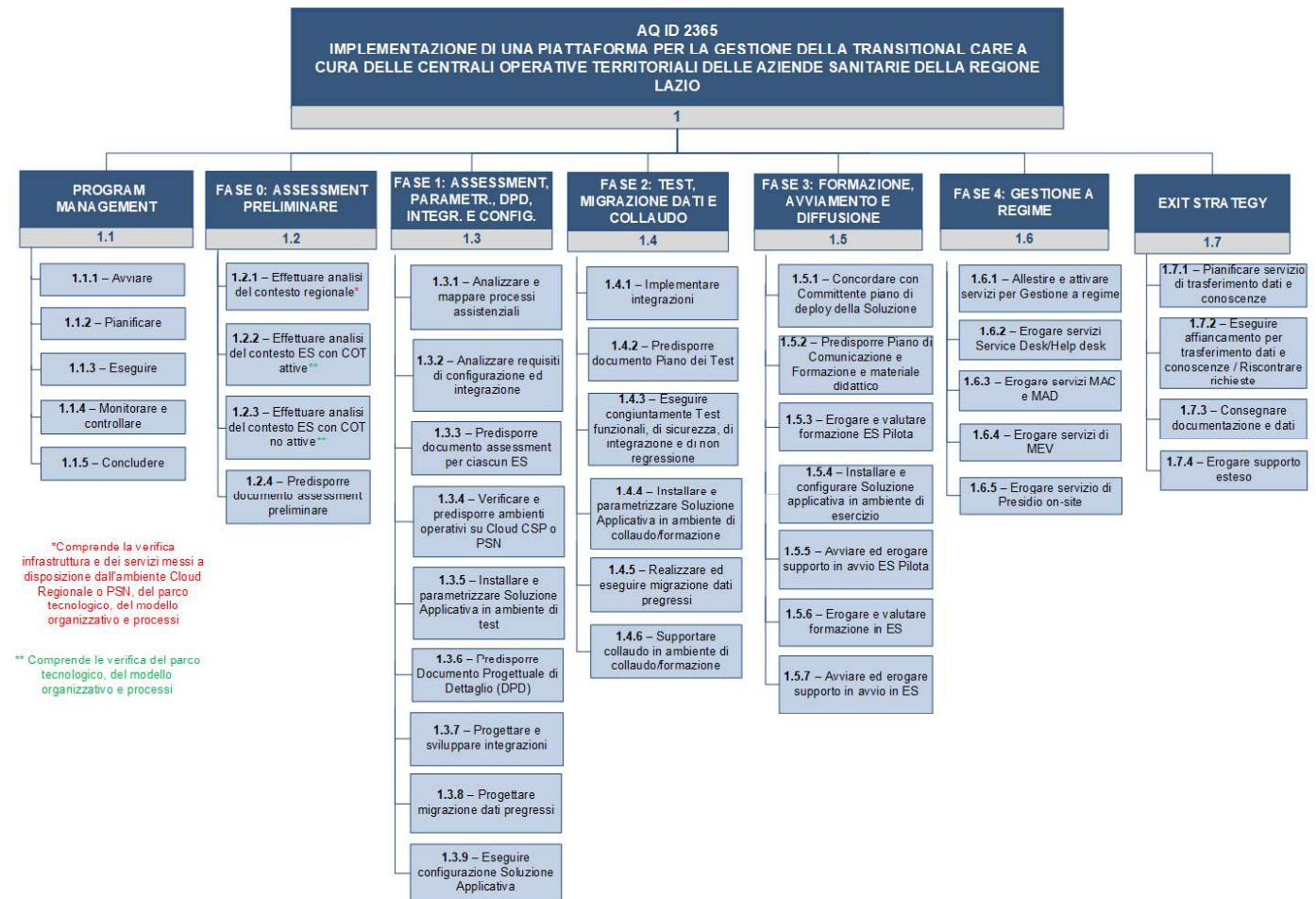
servizi di gestione, assistenza e manutenzione frutto di un bagaglio di know-how derivato dalla storia delle aziende costituenti il RTI, e che oggi vede complessivamente migliaia di installazioni nel solo contesto nazionale.

Il framework, che verrà adottato in congiunzione al sistema qualità Dedalus conforme alle norme ISO 9001, ISO 27001, ISO 13485, ISO 14001 e ISO 20000-1, nasce e si sviluppa con la **conoscenza dell'ambito**, frutto di innumerevoli progetti di e-Health di respiro nazionale e internazionale, e si condensa nella definizione del **principio guida** della **QbD (Quality by Dedalus)** attraverso il quale il RTI modella ogni iniziativa progettuale. La **conoscenza dell'ambito** riguarda: ► processi di business (*clinici, sanitari, diagnostici, amministrativi, etc.*), ► modelli organizzativi adottati presso regioni e strutture sanitarie pubbliche e private, ► problematiche funzionali ed esigenze operative degli addetti, ► forme di resistenza al cambiamento da parte degli stakeholder, ► minacce e opportunità cui è frequentemente necessario far fronte, ► standard semantici e di interoperabilità a livello generale e di settore, ► strutture informative delle soluzioni di mercato che si è avuto modo di sostituire, ► etc.. La **QbD (Quality by Dedalus)** è il **principio guida** fondato sulla dimensione del **"valore"** percepito e riconosciuto dall'utente finale, che consente di tarare al meglio la soluzione di fornitura al contesto d'uso, rispondere con appropriatezza all'esigenza, affrontare con prontezza e competenza la complessità del progetto, imponendo un costante confronto con l'AC all'interno di un processo di miglioramento continuo che investe l'organizzazione, le soluzioni, i dati ed i servizi forniti.



## 4.2 Work Breakdown Structure (WBS) di progetto

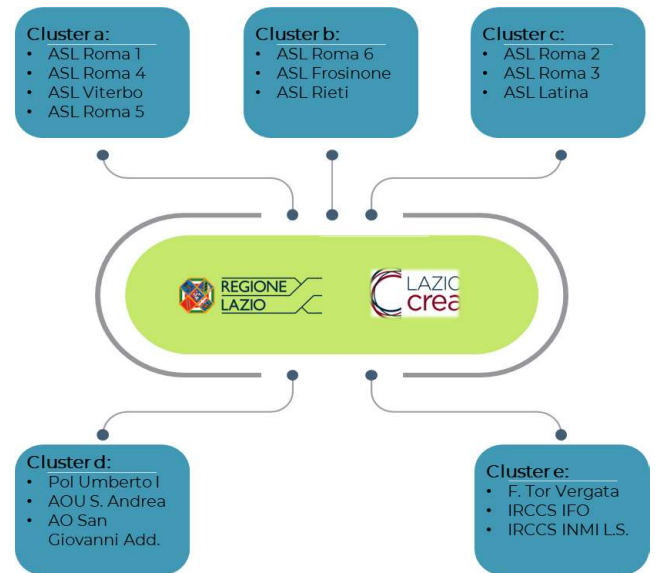
La figura che segue illustra l'albero della WBS (Work Breakdown Structure) del progetto, usata nella pratica del Project Management per la scomposizione gerarchica del lavoro per fasi, risultati attesi o deliverable. La WBS di progetto, insieme al cronoprogramma temporale di GANTT ed alle principali Milestone riportate di seguito, costituisce la baseline che sarà utilizzata per eseguire, monitorare e controllare il progetto. L'impronta metodologica del framework IDeM ispira e guida il modus operandi di progetto e di ogni sua istanza dedicata a ciascun ES contraente. Il progetto, narrato nella WBS, si dispiegherà in istanze progettuali teoricamente omogenee sul piano tecnico e temporale, ma la loro "replicabilità" ne consentirà di volta in volta una forte ottimizzazione operativa. È l'applicazione pratica del ciclo di Deming (miglioramento continuo) che in sintonia con la logica Agile, ad ogni Sprint (istanza progettuale dedicata al singolo ES) finalizzato a rilasciare funzionalità di sistema in esercizio, valorizza le "lesson learned" consentendo di migliorare lo Sprint successivo. L'esperienza maturata ad ogni istanza di delivery fornisce "conoscenza" che accresce le capacità e le competenze dei Team Collaborativi erogatori dei servizi, riducendo al contempo molti dei potenziali rischi operativi. Il beneficio è tangibile, misurabile nella riduzione progressiva dei tempi di allestimento della soluzione su ogni ES, nella mitigazione dei fattori di rischio, nel potenziamento delle competenze, nella sintonia crescente con le milestone progettuali a medio/lunga scadenza particolarmente critiche come quelle imposte dal PNRR, etc... ma più in generale nel poter evitare i potenziali ostacoli di replica progettuale.



### 4.3 Cronoprogramma di GANTT delle attività

La figura seguente riporta la versione preliminare del diagramma di GANTT, predisposto dalla scrivente a partire dalla WBS di progetto in conformità alle tempistiche indicate dalla Committenza. La **stima** della durata delle singole attività è stata fatta osservando con attenzione i requisiti di gara, la conoscenza approfondita del contesto organizzativo e dei processi maturate dalla Scrivente in qualità di **attuale fornitore dei sistemi applicativi oggetto di fornitura** e considerando il numero e le conoscenze e competenze delle risorse professionali che si prevede di impiegare. In relazione all'articolazione della WBS, la scrivente riscontra l'esistenza di **processi di realizzazione tra loro parallelizzabili**, che consentono di ridurre molte delle tempistiche implementative del progetto. In fase esecutiva il piano potrà essere soggetto all'applicazione di tecniche di **Fast Tracking e Crashing** per attuare eventuali ulteriori compressioni della schedulazione aumentando il parallelismo delle attività.

Nel presente **piano di sviluppo del progetto preliminare**, è stata prevista una specifica sequenza di deploy, definendo, come indicato nella figura a lato, **5 macro-insiemi "cluster"**, ciascuno dei quali comprende un gruppo di ES: il RTI si rende comunque disponibile a recepire, concordandole, eventuali modifiche all'ordine di esecuzione delle attività di avvio. Eventuali azioni correttive in fase esecutiva saranno comunque possibili grazie ai pilastri su cui si basa il modello organizzativo proposto dall'RTI e che sono rappresentati da: ► ampio **coinvolgimento di risorse in possesso di consolidata esperienza specifica** sui temi dei servizi oggetto di fornitura, ► **efficacia ed efficienza operativa**, ottenute grazie a un'agile articolazione di ruoli e responsabilità, per favorire la condivisione degli obiettivi, accelerare i flussi decisionali, semplificare lo scambio di informazioni e rafforzare la capacità di integrazione, ► **puntuale gestione della domanda e della forza lavoro** garantita dalla funzione del PM che chiede risorse ai Referenti di Area dei Competence Pool, oppure in caso di sovraesposizione di attività attivano le politiche di Resource Sharing, il tutto sempre monitorato sia dai Responsabili dei Servizi, sia del RUAC CE.



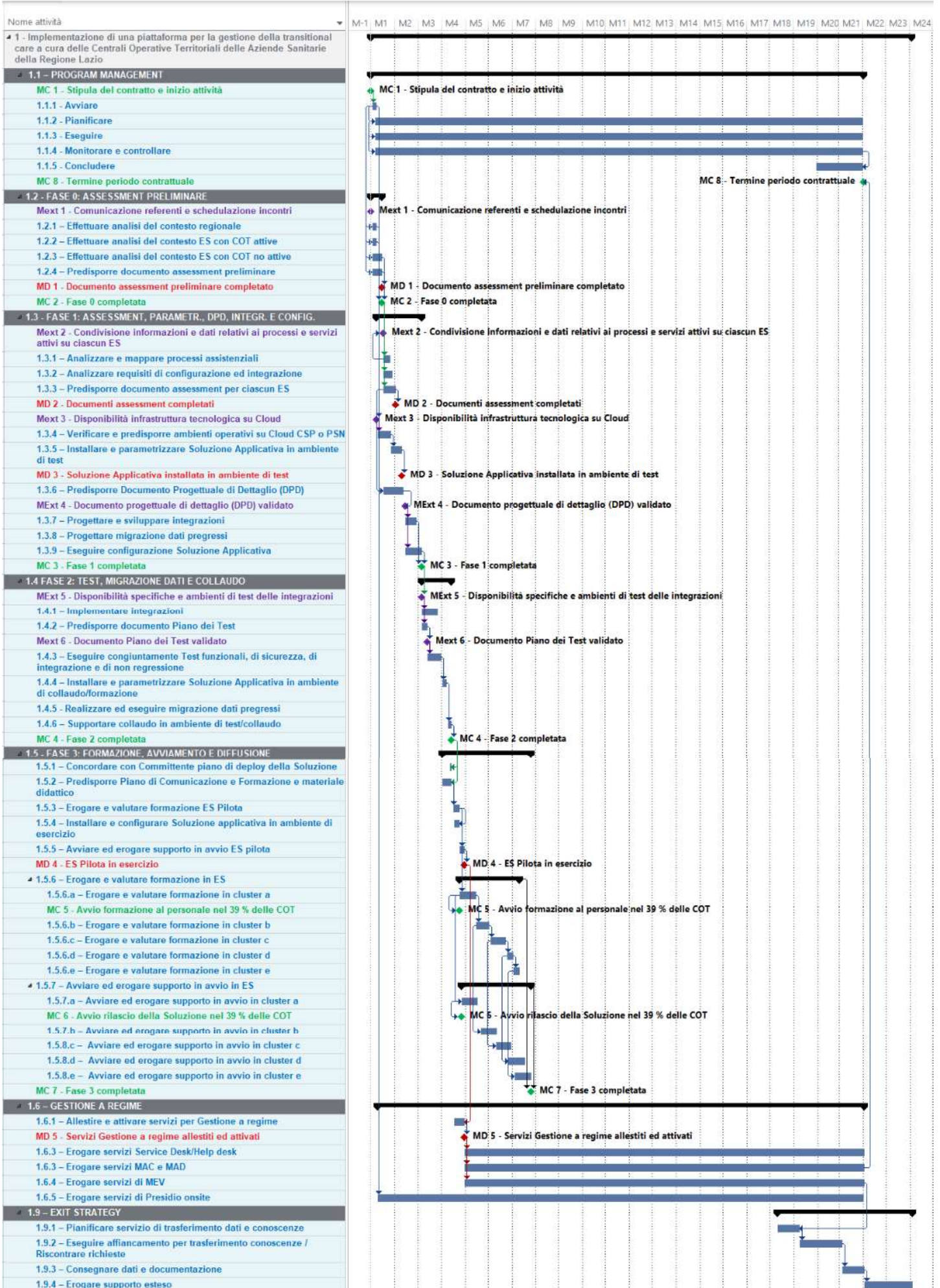
Le tempistiche presentate, totalmente aderenti alle indicazioni del capitolato (**migliorandole in tutte le fasi**), **traggono ampiamente le deadline** per: ► il **collaudo positivo** entro il 30/11/23; ► l'**avvio della formazione** al personale e l'**inizio delle attività** per il rilascio della soluzione **entro 4 mesi dall'avvio** del progetto almeno nel **38%** (vs 30%) delle COT. ► **operatività del 100%** delle COT previste entro il 31/03/2024. Il dettaglio di quanto precedentemente dichiarato e le relative tempistiche migliorative sono presentate al cfr. § 4.4.

I seguenti principali elementi progettuali, proposti dal RTI, concorrono a **garantire, con un elevato grado di sicurezza, il raggiungimento degli obiettivi** di capitolato, in un **tempo ridotto rispetto alla timeline** presentata nella documentazione di gara. In particolare:

- nell'ambito dell'**assessment preliminare (Fase 0)** il RTI osserverà, per ciascun ES, il parco tecnologico, i processi e il modello organizzativo che si intende applicare presso ciascun Ente, fermo restando che, nel relativo To-Be di queste attività, si suggerirà di privilegiare un **modello che tenda ad omogeneizzare l'operatività** delle stesse.
- il RTI **non eseguirà migrazione dati**, in quanto la nuova soluzione oggetto di fornitura, sarà una **versione evoluta rispetto a quella attualmente in esercizio** e possiede la **medesima base informativa**. Quindi l'attività di migrazione dati avrà una durata pari a "0". Ciò si traduce in un **vantaggio verso la stazione Appaltante** sia in termini di celerità della fase implementativa, sia in termini di un più efficace utilizzo delle risorse destinate alla migrazione verso altre attività d'interesse per la Committenza
- al fine di rendere più celere l'**avvio della messa in esercizio del cluster a** si propone di iniziare le attività di formazione dall'ES ASL Viterbo. In tal modo dopo i 3 giorni di periodo formativo potranno avvenire l'inizio delle attività di assistenza all'avvio.
- Nello specifico, nel presente progetto preliminare si è ipotizzato di utilizzare come **ES pilota** l'ASL Roma 5 e di avviare entro i **primi 4 mesi** la formazione e il rilascio su tutti gli ES appartenenti al "cluster a" coinvolgendo, nel complesso, **27 COT**, che rispetto al totale di **72 COT** **migliora (cfr. 38%)** la richiesta della Committenza (cfr. 30%). Tale ipotesi potrà essere rivista e concordata con la Cabina di regia, con il PM, sentiti i DEC, in sede di presentazione del DPD




Di seguito è illustrato il **Diagramma di GANTT complessivo del progetto** che contiene le Workphase della WBS.

Le tempistiche indicate si riferiscono a una scala temporale relativa a decorrere dalla data di inizio lavori conseguente alla stipula contrattuale (MC 1) che è stata **ipotizzata per il 1 luglio 2023**.






















## 4.4 Milestone List

Le milestone indicano gli eventi rilevanti nell'ambito del progetto. In aderenza alle linee guida del PMBoK, le milestone sono rappresentate con attività con durata zero o di un giorno e sono evidenziate in maniera diversa dalle attività. L'elenco delle milestone e la relativa descrizione sono contenuti nel *Milestone Plan* distinte in: **Milestone contrattuali** , **Milestone eventi o deliverable** , **Milestone Esterne** . Le Milestone Esterne sono relative a deliverable esterni alla Scrivente risultanti, ad esempio da attività in carico alla Committenza o ad Aziende di terze parti.

Nella seguente tabella sono riportate in forma tabellare le **principali** milestone di progetto, rilevate dall'indicazioni di capitolato o identificate dalla scrivente nella fase di redazione della presente proposta. Esse saranno opportunamente aggiornate ed integrate nel corso della fase attuativa del progetto. Le tempistiche migliorative rispetto alle indicazioni del Capitolato Tecnico sono rappresentate cromaticamente in **arancio**

Milestone Contrattuali		Descrizione	Collocazione temporale
	<b>MC 1</b> – Sottoscrizione contratto	Identifica la data di stipula del contratto ed il contestuale inizio delle attività di progetto	<b>TO (ipotizzato 1° Luglio 2023)</b>
	<b>MC 2</b> – Fase 0 completata	Identifica la data di completamento dell'esecuzione della <b>Fase 0 Assessment preliminare</b>	<b>Entro TO + 15 giorni</b>
	<b>MC 3</b> – Fase 1 completata	Identifica la data di completamento dell'esecuzione della <b>Fase 1: Assessment, parametrizzazione, Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), Predisposizione delle integrazioni &amp; Configurazione del sistema</b>	<b>Entro TO + 2 mesi e 5 giorni</b>
	<b>MC 4</b> – Fase 2 completata	Identifica la data di completamento dell'esecuzione della <b>Fase 2: Test, Migrazione dati e collaudo</b>	<b>Entro TO + 3 mesi e 15 giorni</b>
	<b>MC 5</b> – Avvio formazione al personale nel <b>38%</b> delle COT	Identifica la data di avvio della formazione al personale entro il 4° mese dall'inizio del progetto per il <b>38%</b> delle COT	<b>Entro TO + 3 mesi e 24 giorni</b>
	<b>MC 6</b> – Avvio rilascio della Soluzione nel <b>38%</b> delle COT	Identifica la data di avvio del rilascio della Soluzione entro il 4° mese dall'inizio del progetto per il <b>38%</b> delle COT	<b>Entro TO + 3 mesi e 27 giorni</b>
	<b>MC 7</b> – Fase 3 completata	Identifica la data di completamento dell'esecuzione della <b>Fase 3: Formazione e avviamento</b>	<b>Entro TO + 7 mesi</b>
	<b>MC 8</b> - Termine periodo contrattuale	Identifica il termine del periodo contrattuale previsto	<b>Entro TO + 21 mesi</b>
Milestone eventi o deliverable		Descrizione	Collocazione temporale
	<b>MD 1</b> – Documento assessment preliminare completato	Identifica la data in cui il documento di assessment preliminare degli ES e del contesto regionale è completato	<b>Entro TO + 14 giorni</b>
	<b>MD 2</b> – Documenti assessment completati	Identifica la data in cui il documento di assessment degli ES e del sistema regionale è completato	<b>Entro TO + 1 mese</b>
	<b>MD 3</b> - Soluzione Applicativa installata in ambiente di test	Identifica la data in cui la soluzione applicativa “trasversale2 è installata in ambiente operativo di test	<b>Entro TO + 1 mese + 10 giorni</b>
	<b>MD 4</b> – ES pilota in esercizio	Identifica la data in cui la Soluzione applicativa, a conclusione della formazione e supporto in avvio è in esercizio sull'ES pilota.	<b>Entro TO + 4 mesi</b>
	<b>MD 5</b> - Servizi Gestione a regime allestiti ed attivati	Identifica la data di allestimento ed attivazione dei servizi di gestione	<b>Entro TO + 4 mesi</b>
Milestone Esterne		Descrizione	Collocazione temporale
	<b>MExt 1</b> – Comunicazione referenti e schedulazione incontri	Identifica la data in cui la Committenza comunica al Fornitore i referenti e schedula gli incontri del tavolo di lavoro congiunto propeedeutici all'assessment	<b>Entro TO + 3 giorni</b>
	<b>Mext 2</b> - Condivisione informazioni e dati relativi ai processi e servizi attivi su ciascun ES	Identifica la data in cui la Committenza condivide con il RTI le informazioni e i dati relativi ai processi e servizi attivi su ciascun ES propeedeutici all'esecuzione dell'analisi e mappatura degli stessi	<b>Entro TO + 17 giorni</b>
	<b>Mext 3</b> - Disponibilità infrastruttura tecnologica su Cloud	Identifica la data i cui la Committenza rende disponibile l'infrastruttura tecnologica presso il Data Center identificato dalla stessa.	<b>Entro TO + 7 giorni</b>
	<b>MExt 4</b> - Documento progettuale di dettaglio (DPD) validato	Identifica la data i cui la Committenza valida il Documento progettuale di dettaglio (DPD)	<b>Entro TO + 1,5 mesi</b>

◆	<b>Mext 5</b> - Disponibilità specifiche e ambienti di test delle integrazioni	Identifica la data in cui le terze parti forniscono le proprie specifiche d'integrazione e mettono a disposizione l'ambiente di test	<b>Entro T0 + 2 mesi e 4 giorni</b>
◆	<b>Mext 6</b> - Documento Piano dei Test validato	Identifica la data i cui la Committenza valida il Piano dei test	<b>Entro T0 + 2 mesi e 11 giorni</b>

## 5 FORMAZIONE E SERVIZI DI E-LEARNING ED ASSISTENZA VIRTUALE

### 5.1 Modello operativo della gestione della fornitura comprensivo della formazione e dell'affiancamento

Ogni iniziativa che interviene negli aspetti tecnologico-architetturali-funzionali Aziendali e prevede un intervento di digitalizzazione o di aggiornamento, come nel presente progetto, richiede un intervento di **Change Management**, i cui pilastri sono:

- la **Comunicazione**, che mira a: ► creare il consenso sul cambiamento, ► mantenere nel tempo la comunanza degli obiettivi e la volontà di perseguirli, ► motivare e supportare gli operatori;
- la **Formazione** (o anche **Addestramento**), indispensabile per: ► promuovere la conoscenza e la comprensione degli interventi organizzativi messi in atto, ► formare il personale all'utilizzo di applicazioni e servizi previsti da progetto, nel rispetto delle modalità operative introdotte con la revisione dei processi di business;
- l'**Affiancamento** agli operatori, per consentire loro di acquisire la piena autonomia operativa usufruendo del supporto offerto da esperti nell'utilizzo di applicazioni, tecnologie e servizi resi disponibili.

#### 5.1.1 La Comunicazione

##### 5.1.1.1 Approccio metodologico

Una Comunicazione adeguata ed efficace in termini di canali e strumenti utilizzati è fondamentale per mantenere condizioni di contesto del progetto favorevoli. Infatti, coloro che non ricevono informazioni, a seconda delle propensioni personali, tendono ad enfatizzare le aspettative negative o quelle positive, danneggiando la conduzione e la riuscita del progetto. Tra gli strumenti a supporto della Comunicazione, di particolare importanza per il contesto in esame sono:

- **Piano di (gestione della) comunicazione,**
- **Sponsorship e coinvolgimento continuo degli attori chiave,**
- **Gestione proattiva del consenso: ruolo di sponsor e Facilitatori,**
- **Misurazione efficacia della comunicazione.**

##### 5.1.1.1.1 Piano di (gestione della) comunicazione

Il **Change Management Team Leader** supportato dal relativo Team provvede alla stesura dell'approccio di comunicazione interna ed alla definizione del Piano di Comunicazione che viene condiviso e validato dal **Project Manager**, e concordato con i referenti del Committente. Il Piano si pone i seguenti **obiettivi**:

- coinvolgere, aggregare e motivare tutte le persone "impattate" dal progetto verso il raggiungimento degli obiettivi, creando/rafforzando l'orgoglio e il senso di appartenenza di tutti i dipendenti, rendendoli partecipi delle iniziative e delle azioni intraprese dal management nell'ambito del progetto e dei successi ottenuti;
- rendere manifesto il sostegno continuo del management al progetto;
- chiarire la portata e le implicazioni del cambiamento, attivando la "catena di sponsorship" distribuita su tutti i livelli organizzativi coinvolti;
- trasferire messaggi, valori e linee di comportamento, pianificando ed indirizzando il processo di comunicazione lungo tutte le varie fasi del progetto utilizzando le modalità di comunicazione che si riterranno più efficaci (newsletter, brochure, eventi etc.);
- rafforzare ulteriormente l'identità dell'Amministrazione.

Il Piano verrà avviato con congruo anticipo rispetto all'implementazione della soluzione proposta ed avrà una **durata pari a quella del progetto**. Le iniziative di comunicazione rivolte all'interno prenderanno avvio sin dalla fase di analisi e continueranno fino al completamento della fase di implementazione della soluzione proposta, al fine di garantire il massimo e continuo coinvolgimento degli attori. I contenuti informativi saranno articolati in funzione dei destinatari. Il **Change Management Team Leader** si potrà avvalere anche del supporto di uno o più stakeholder che faranno parte dell'interfaccia con il personale interno all'organizzazione: in tal modo si potrà agevolare la crescita di un rapporto di fiducia tra gli interlocutori e si potranno veicolare efficacemente i messaggi contenuti nel Piano. Sarà inoltre compito del **Change Management Team Leader** provvedere ad una comunicazione adeguata alla gestione del periodo di coesistenza fra la vecchia e la nuova soluzione informatica, specificando tempi e modalità di coesistenza tra i due sistemi. Nel seguito si propone una esemplificazione dello schema di approccio, in cui vengono esplicitati gli strumenti utilizzabili:

- newsletter periodiche sullo stato di avanzamento del progetto, distinte per categorie di utenti;
- eventi periodici promozionali di informazione e condivisione, distinte per categorie di utenti;
- comunicazioni su sito web aziendale su sviluppi ed iniziative in corso e risultati raggiunti;
- archiviazione e aggiornamento tempestivo della documentazione di progetto e del materiale utilizzato per la comunicazione sul Portale di gestione della fornitura (Knowledge Area);
- articoli di carattere divulgativo sulla stampa interna all'organizzazione.

##### 5.1.1.1.2 Sponsorship e coinvolgimento continuo degli attori chiave

Uno dei fattori chiave per il successo delle iniziative proposte è la "percezione del cambiamento" che deve essere chiara e sentita da tutti gli attori del processo, qualsiasi sia il livello gerarchico di appartenenza. In tal senso si propone di identificare fin dall'avvio del progetto alcune figure "chiave", quali:

- **Sponsor**, a livello centrale e locale;
- **Facilitatori** del Cambiamento. In considerazione della portata innovativa del progetto, il suo successo dipende per molta parte dalla presenza presso il Cliente di forti sponsor interni degli interventi da attuare.



Queste figure di rilievo possono rivestire un ruolo di legittimazione e promozione del cambiamento (**Sponsor Promotori**) o di indirizzamento continuo del cambiamento (**Sponsor di Cambiamento**). In funzione dell'esperienza maturata in altri progetti complessi di cambiamento, si propone di individuare, di concerto con i vertici dell'organizzazione Cliente (Sponsor Promotori), gli Sponsor di Cambiamento sin dalla fase di avvio del progetto. Tali Sponsor dovranno essere presenti sia a livello centrale (ad es. di staff alla Cabina di Regia Regionale), sia a livello periferico (ad es. presso le COT dei singoli ES), in modo tale da assicurare un adeguato livello di sponsorship su tutti i livelli della piramide gerarchica

#### 5.1.1.1.3 Gestione proattiva del consenso: ruolo di Sponsor e Facilitatori

Assieme agli Sponsor, i Facilitatori costituiranno un anello della rete di sponsorship e dovranno rapidamente metabolizzare l'innovazione apportata col progetto, per poter supportare la realizzazione del cambiamento insistendo soprattutto a livello locale. La loro missione consiste nell'impegnarsi attivamente per garantire il successo degli interventi di cambiamento nelle diverse fasi del progetto, creando e diffondendo un clima di consenso intorno all'iniziativa e adoperandosi per superare le eventuali resistenze. I Facilitatori dovranno essere:

- partecipi della dinamica di "rete del cambiamento" per rappresentarne un punto di forza;
- capaci di dimostrare come, con il cambiamento previsto, si possa fare affidamento gli uni sugli altri per procedere verso un obiettivo comune ed assolutamente necessario, ed al tempo stesso infondere un senso di urgenza che spinga il personale ad agire;
- in grado di guidare le persone nel periodo di transizione dalle vecchie abitudini ai nuovi comportamenti;
- capaci di comunicare chiaramente i cambiamenti di prossima attuazione, i loro vantaggi ed i ruoli che gli interessati saranno chiamati a svolgere, così come di valutare la misura della comprensione del messaggio;
- pronti ad affrontare eventuali ostacoli e rallentamenti nel processo di cambiamento.

I Facilitatori potranno rivestire ruoli che cambieranno o si evolveranno nel corso del tempo e degli interventi. Ad esempio, potranno essere:

- **Artefici o collaboratori delle iniziative di comunicazione**, creando e diffondendo il consenso tra i colleghi delle strutture coinvolte nel progetto, sia attraverso iniziative di comunicazioni formali (es. partecipando in prima persona a riunioni, discorsi, newsletters, redazione di cartoline informative interne), che attraverso forme di comunicazione informali. Attraverso i canali informativi scelti, potranno comunicare i benefici, spiegare meglio i diversi interventi, fornire chiarimenti, verificare il feedback, monitorare l'andamento delle iniziative, rassicurare le persone più preoccupate, ecc.;
- **Gestori degli strumenti e dei modelli** lasciati in dotazione dal Fornitore: essi dovranno acquisire le competenze necessarie ad utilizzare in modo autonomo ed indipendente i modelli e gli strumenti che serviranno da supporto per le iniziative future che l'Amministrazione intenderà intraprendere.

I Facilitatori dovranno operare a stretto contatto con gli Sponsor di Cambiamento, fornendo loro continuamente dei feedback sul livello di ricettività o meno dell'iniziativa da parte dell'utenza finale. La scelta dei Facilitatori è fondamentale per il successo dell'iniziativa: dovranno essere sufficientemente rappresentativi della popolazione dell'organizzazione Cliente per garantire un'ampia copertura dei diversi ambiti funzionali, di stile personale, di attitudine verso il cambiamento (almeno una persona per sede, persone dinamiche con forte propensione al cambiamento, persone di notevole anzianità aziendale e standing, ecc.). Nella fase d'individuazione dei Facilitatori, il Fornitore porterà all'attenzione dell'Amministrazione anche possibili misure di incentivazione per garantire il sostegno continuo ed efficace al progetto. Per quanto attiene all'investitura del ruolo di Facilitatore, potrà essere opportuno non pubblicizzare il ruolo in sé: se la persona avrà incarichi specifici (key user nel gruppo di progetto, comunicatore, ecc.) saranno questi ad essere visibili e quindi pubblicizzati.

#### 5.1.1.1.4 Misurazione dell'efficacia della comunicazione

Gli strumenti di misurazione dell'efficacia hanno in particolare il fine di garantire il pieno raggiungimento dei risultati attesi definendo e attivando un rigoroso monitoraggio del livello di propensione e accettazione del cambiamento conseguito; a tal fine, vengono identificati e misurati una serie di KPI qualitativi e quantitativi per la verifica dell'efficacia delle azioni di comunicazione. Sulla base dei risultati di tali valutazioni periodiche sarà possibile comprendere lo stato di evoluzione verso i cambiamenti desiderati e avere un quadro complessivo delle aree di forza e di miglioramento delle azioni condotte; a valle di tali analisi vengono poi attivate tutte le azioni correttive sulle singole aree di intervento per reindirizzare gli sforzi verso il conseguimento degli obiettivi prefissati. A titolo esemplificativo tra i principali KPI delle iniziative di comunicazione vi sono:

- **Numero di persone raggiunte da eventi di comunicazione/numero totale target**, utile a determinare il grado di partecipazione agli eventi di comunicazione da parte dell'utenza;
- **Numero di accessi al sito web aziendale/regionale** su pagine inerenti al processo di implementazione del progetto/numero totale, utile a determinare il livello di interesse dell'utenza su tematiche introdotte a livello comunicativo.

### 5.1.1.2 Piano di Comunicazione

La tabella seguente indica i principali momenti di interazione tra la struttura di Project Management del RTI e gli stakeholder identificati all'interno dell'organizzazione dell'Amministrazione e gli strumenti di comunicazione utilizzati.

Momenti di interazione		Azioni	Stakeholder interessati	Metodi e approcci	Strumenti utilizzati
1	Start up del Progetto	Incontro	Cabina di Regia regionale, PM Lazio Crea, DEC ES	Presentazione generale progetto	Evento specifico
		Comunicazione mirata circa obiettivi, tempi e benefici indotti	Tutti	Informativa generale, mirata per categoria di soggetti interessati	Intranet aziendale o newsletter
2	Identificazione Sponsor e Facilitatori	Incontro	Sponsor e Facilitatori	Presentazione linee generali di innovazione e illustrazione del ruolo di Sponsor e Facilitatori	Evento specifico
3	Inizio attività di analisi funzionale nell'ambito di una COT	Incontro con distribuzione di documentazione progettuale	Team Interno di Progetto Referenti funzionali e Key User coinvolti	Presentazione della soluzione prevista in fornitura e illustrazione di modalità operative e tempi proposti in offerta. Condivisione del Piano preliminare di competenza	Eventi specifici
		Distribuzione documentazione progettuale	Operatori coinvolti	Informativa generale, mirata per categoria di soggetti interessati	Newsletter
4	Aggiornamento attività di progetto	Comunicazione ciclica mirata circa obiettivi raggiunti e tempi previsti per la conclusione delle attività	Tutti	Informativa generale, mirata per categoria di soggetti interessati	Intranet aziendale o newsletter
5	Inizio attività di formazione nell'ambito di una COT	Incontro con distribuzione di documentazione progettuale	Referenti operativi e Key User coinvolti	Presentazione del Piano preliminare di formazione con illustrazione delle modalità formative previste.	Evento specifico
		Comunicazione circa modalità formative previste e tempi	Operatori coinvolti	Presentazione del percorso di cambiamento intrapreso dall'Amministrazione e illustrazione della timeline e delle modalità formative previste.	Newsletter
6	Inizio attività avviamento Soluzione	Incontro	Referenti Operativi e Key User	Presentazione del Piano di avviamento con illustrazione delle modalità di supporto previste.	Evento specifico
		Comunicazione circa modalità avviamento e tempi	Amministratori User/Key User	Presentazione della timeline e illustrazione delle modalità di supporto previste.	Newsletter

## 5.1.2 La Formazione

Il servizio di formazione che il RTI propone, incentrato sulla metodologia di riferimento **IDeM**, si contraddistingue per le seguenti caratteristiche: ► approccio integrato tra formazione in presenza (erogata in un'unica sessione per ciascun ES), a distanza e da remoto (modalità preferenziali utilizzate); ► modularità e specializzazione; ► efficacia formativa; ► completezza della documentazione; ► continuità dell'azione formativa; ► pianificazione contestualizzata.

I servizi di formazione si fondano sui seguenti obiettivi: ► promuovere la conoscenza e la comprensione degli interventi organizzativi messi in atto, ► formare il personale all'utilizzo di applicazioni e servizi previsti da progetto tenendo conto delle diverse tipologie di utente e del livello di conoscenze informatiche di base possedute dal personale coinvolto.

### 5.1.2.1 Approccio metodologico

L'approccio metodologico adottato per l'erogazione delle attività di formazione prevede quattro fasi, logicamente distinte ma strettamente correlate tra loro:

- **Analisi delle esigenze di formazione e relativa pianificazione.** In questa fase, coerentemente con informazioni fornite dal *Culture Gap Analysis Report*, vengono definiti sia l'approccio da seguire (sulla base delle esigenze individuate intervistando key user quali opinion leader, operatori delle procedure informatizzate, personale tecnico), che il Piano Esecutivo, con evidenza - per ciascun corso - di: ► modello di erogazione, ► contenuti, ► tipologia dei destinatari (ruolo ricoperto, competenze,...) e loro numerosità, ► modalità didattiche, ► raccordo temporale e tematico tra i corsi, ► durata, ► eventuali propedeuticità alla partecipazione, ► esigenze logistiche, ► dimensionamento delle risorse necessarie per la progettazione e l'erogazione;
- **Disegno dei corsi: progettazione di dettaglio dei contenuti e del relativo materiale didattico**, in stretta interazione con i team di predisposizione e implementazione delle applicazioni per assicurarsi che eventuali nuove funzionalità siano opportunamente trattate;
- **Adeguamento e test del materiale didattico:** in questa fase vengono aggiornati il materiale disponibile, i manuali on-line di consultazione e gli esercizi di simulazione, e viene predisposto il relativo ambiente operativo. Tutto il materiale sarà preparato in coerenza con i requisiti necessari per l'ottenimento di crediti **ECM**. Il corso prima di essere erogato viene, di norma, verificato con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende;
- **Erogazione dei corsi di addestramento:** durante l'erogazione dei corsi si monitora l'esito del processo di apprendimento per verificare il livello di conoscenza raggiunto e, conseguentemente, valutare la loro capacità di gestire le problematiche connesse all'utilizzo delle soluzioni rese disponibili.



La scelta delle modalità didattiche tiene conto della necessità di progettare un adeguato bilanciamento tra le diverse modalità di erogazione (**Blended Learning Methodology**), secondo un criterio di reciprocità funzionale tra *interventi in presenza* (seminari, workshop, lezioni frontali, ecc.), *autoapprendimento* (attraverso la piattaforma resa disponibile) e *attività collaborativa in rete* (comunità di pratica). In ottica di integrazione tra formazione e attività operativa, tra i metodi a disposizione

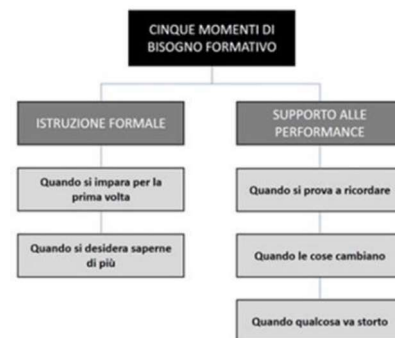
per supportare in modo innovativo la formazione digitale e manageriale, si annovera il ricorso al **tutoring** e al **mentoring**.

L'efficacia dell'approccio proposto si può ricondurre alla sua capacità di rispondere efficacemente ai **cinque momenti di bisogno formativo** individuati già nel 2011 da **Mosher & Gottfredson**. Infatti, il completamento dell'**Istruzione formale** avverrà attraverso:

- l'acquisizione di conoscenze e capacità ("*Quando si impara per la prima volta*"), seguendo la modalità più consona alle caratteristiche di complessità e dimensioni dei contenuti formativi da recepire;
- l'accesso ai moduli formativi opzionali resi disponibili sulla piattaforma **e-learning** ("*Quando desidera saperne di più*").

Il **Supporto alle performance** sarà invece pienamente soddisfatto in tutti e tre i casi ("*Quando si prova a ricordare*", "*Quando le cose cambiano*", "*Quando qualcosa va storto*") attraverso la piattaforma di **e-learning** con la quale gli utenti riescono a trovare immediatamente (*anytime e anywhere*) le informazioni giuste. Oltre alla finalità puramente formativa, questa soluzione risulta efficace perché supporta la definizione di un **lessico comune** tra tutti i soggetti coinvolti nel progetto, proprio come indicato nelle **Linee guida per la qualità delle competenze digitali nelle professionalità ICT** (aggiornamento del "Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT"), **AGID**.

Preziosa risulterà la presenza di **Facilitatori** (Key user) disponibili ad operare come **Tutor** nei corsi erogati dai formatori. A tal fine sarà cura del RTI formare tali risorse precedentemente rispetto alla fase d'implementazione. La presenza di un collega, infatti, amplifica i benefici dell'intervento formativo, lo rende maggiormente interessante e facilita comprensione e acquisizione dei concetti. Superata la fase formativa iniziale si potranno prevedere dei **Richiami formativi**, sia a supporto delle attività di avviamento (a cura dei Team dedicati al **Change Management**) che successivamente (a cura dei **Teams Collaborativi**), sia pianificando momenti formativi in presenza che fruendo dei moduli e-learning (ad es. utilizzando Pillole formative per argomento). A completare il set delle modalità didattiche vi è il **Training on the job**, tecnica conosciuta anche come **mentoring**, che prevede che in fase di avviamento gli operatori vengano affiancati da esperti RTI che li aiutino a mettere in pratica ciò che è stato loro trasferito con la formazione iniziale. Serve a capire se le cose siano state assimilate nel modo giusto e a evitare comportamenti sbagliati che possano "cristallizzarsi" nel modus operandi degli utenti. La **misurazione dell'efficacia dell'addestramento** avverrà affiancando all'analisi di gradimento dell'azione di diffusione dei contenuti, la



rilevazione del livello di apprendimento conseguito dai partecipanti. Il **sistema di monitoraggio** del processo di apprendimento prevede l'utilizzo di meccanismi di raccolta ed elaborazione dei feedback dei partecipanti tramite strumenti di verifica. Il feedback "a caldo" riguarderà l'efficacia delle modalità didattiche adottate e la rilevanza dei contenuti, in rapporto ai fabbisogni di conoscenza propri di ciascun profilo d'utenza. Di norma, lo strumento utilizzato sarà quello del **questionario valutativo**, articolato in funzione degli obiettivi di apprendimento perseguiti (conoscenza ed abilità operative), coerente con l'organizzazione ECM. Le risposte ai questionari consentiranno la produzione di report analitici e di sintesi, che saranno messi a disposizione dell'Amministrazione. Per la valutazione dell'efficacia del percorso formativo si propone, inoltre, il ricorso allo strumento del **Test operativo** che sarà svolto attraverso la simulazione di casi d'uso rappresentativi delle situazioni operative più frequenti, da gruppi di utenti identificati a campione per ciascun percorso. Anche i **feedback** raccolti in fase di **avviamento** permetteranno di affinare gli strumenti formativi per migliorarne l'usabilità. Elaborando i feedback sarà possibile produrre report ed elaborazioni statistiche, utili per rendicontare l'attività formativa e gli obiettivi raggiunti. Qualora le risultanze non risultassero tutte soddisfacenti, verranno erogate **nuove sessioni di formazione** e/o verrà fornito un supporto in Training on the job per gli utenti con maggiori carenze formative.

#### 5.1.2.1.1 Modalità formative in presenza

La modalità di formazione d'aula verrà adottata nella **fase precedente** all'avviamento della Soluzione Applicativa e se ritenuto necessario, nell'ambito dell'**aggiornamento continuo** conseguente, a titolo esemplificativo, ad adeguamenti dei sistemi oggetto di fornitura derivanti da modifiche normative o dall'introduzione di nuove funzionalità, o derivanti da esigenze organizzative, quali la necessità di formare nuovi utenti

Per favorire le interazioni discenti-docenti e garantire il successo della formazione il modello formativo prescelto privilegia la formula seminariale, cioè l'erogazione di corsi in aula a classi omogenee, composte da un numero limitato di discenti, definito in funzione della complessità degli argomenti e di eventuali problematiche di natura organizzativa e/o logistica. La programmazione delle pratiche didattiche si baserà sulle logiche di ottimizzazione delle sessioni formative al fine di erogare la **completa formazione col minor numero di sessioni possibili**, sulla base delle **turnazioni e dei picchi di lavori** del personale professionale della Committente. Inoltre, per rafforzare l'esperienza formativa, per le **tematiche trasversali**, il RTI organizzerà specifiche sessioni formative che raccoglieranno i diversi profili coinvolti.

I docenti **impiegheranno la proiezione di slide esplicative di processi/procedure da seguire e di schermate operative**. I partecipanti ai corsi avranno a disposizione un kit didattico contenente: ►presentazione del progetto e della specifica componente applicativa; ►supporti didattici utilizzati dai docenti ►documentazione integrativa ►documentazione relativa a dimostrazioni effettuate ed esperienze applicate e discusse ►manuali d'uso e di amministrazione/configurazione completo della forma di presentazione dei dati e dei messaggi di errore. A qualsiasi modifica del sistema seguirà un corrispondente aggiornamento del materiale formativo, in modo che questo rimanga costantemente attuale.

Nell'ora successiva all'erogazione di ogni corso il docente si renderà disponibile per ulteriori chiarimenti, attraverso un servizio di **spertello didattico** di cui potranno usufruire tutti gli interessati utilizzando i canali di "*collaboration audio/video/chat*" della piattaforma di e-learning.

Qualora sussistano vincoli operativi o logistici che impediscano di tenere sessioni in presenza, l'erogazione della formazione potrà in **modalità virtuale attraverso l'adozione di webinar e/o workshop** virtuali gestiti attraverso gli strumenti messi a disposizione dal RTI. Inoltre, verrà data la possibilità di recupero delle ore in aula sulla Piattaforma di e-learning.

#### 5.1.2.1.2 Soluzione per la formazione di e-learning ed assistenza virtuale

La formazione a distanza (e-learning) è erogata in tutte le fasi previste dal Piano formativo e potrà essere fruita sia in modalità sincrona, sia asincrona. Il RTI, grazie all'esperienza maturata in progetti simili, è consapevole di quanto lo strumento di e-learning sia utile nella trasmissione di contenuti formativi se pensato e progettato in modo da catturare l'attenzione degli utenti con modalità di accesso semplici e contenuti chiari ed efficaci. A tale scopo verrà implementata la piattaforma di **e-learning DeLS** (*Dedalus e-learning System*), basata sulla tecnologia **Moodle** (una delle più diffuse ed apprezzate piattaforme di e-learning, utilizzata da enti di ricerca, università e enti privati per fornire contenuti e percorsi formativi), su cui poter seguire in modalità sincrona e asincrona corsi di formazione (*tra cui anche tutti i corsi offerti, svolti e registrati in aula*) e test di verifica dell'apprendimento. La piattaforma di e-Learning consentirà quindi sia di seguire **lezioni off-line** (modalità asincrona) che di seguire **webinar on-line** (modalità sincrona) in cui i discenti avranno modo di interagire con i docenti. I corsi on-line saranno conformi **agli standard di accreditamento della formazione FAD ECM** (Educazione Continua in Medicina) della Regione Lazio.

La piattaforma (*fruibile in qualsiasi momento e ovunque*), nell'ambito della formazione asincrona, utilizza **contenuti multimediali come Mini-Guide, Video Tutorial, Video-Pillole** della durata massima di qualche minuto, utili nel supportare l'utente nell'**utilizzo di una funzionalità** o che rispondono a



DeLS

moodle

domande e difficoltà tipicamente riscontrate dall'utente. La piattaforma prevede al termine di ogni modulo l'esecuzione dei Test per la verifica e l'**erogazione di certificati personalizzati in base al raggiungimento di specifici obiettivi**. Questa modalità formativa, **accessibile da parte dei destinatari 24x7 365gg**, concorre a creare valore fornendo un programma continuativo di training dedicato, in particolare al personale di reparto, ed essenziale nelle situazioni di turnover.

Le aree funzionali di processo gestite dalla piattaforma, attraverso le quali è possibile soddisfare pienamente tutti i requisiti tipicamente richiesti dal mercato, sono:

- **Profilazione.** Il sistema consente all'Amministratore di creare e gestire nuovi ruoli, di attribuirne uno ad ogni operatore e, di conseguenza, definire il set di funzionalità e di contenuti cui può accedere.
- **Gestione della formazione:** Il sistema offre tutte le funzioni necessarie per: ► la creazione dei corsi (modulo LCMS), ► l'impostazione dei relativi parametri (definizione della categoria, durata, inserimento di risorse e di attività, aggiornamenti, definizione di gruppi, definizione del grado di accessibilità), ► la loro gestione (modulo LMS), ad es. visualizzazione indici utilizzo dei materiali didattici, scambio di file, predisposizione e somministrazione di attività di valutazione, e personalizzazione della visualizzazione.
- **Gestione dell'apprendimento.** Il sistema consente all'utente di verificare il proprio grado di apprendimento, effettuando i test che il sistema rende disponibili e ricevendo feed-back sull'attività svolta. È possibile interrompere e riprendere la fruizione di un corso a proprio piacimento.
- **Servizi di community.** Racchiude tutte le funzionalità necessarie alla costituzione delle **Comunità di Pratica Virtuali**, ovvero alla realizzazione di un sistema di relazioni e servizi di tipo orizzontale all'interno del contesto organizzativo, fruendo di strumenti di interazione sincrona e asincrona. Tramite questi servizi ogni utente potrà in qualsiasi momento richiedere assistenza e supporto didattico e l'Amministratore e/o il Tutor potranno fornirli. Le Comunità saranno prevedibilmente costituite da gruppi di soggetti che costruiscono e condividono conoscenza su temi e su contenuti didattico-formativi erogati all'interno dei percorsi didattici di e-learning, pertinenti all'area professionale.
- **Accesso.** Include le caratteristiche funzionali di personalizzazione grafica e di visualizzazione delle interfacce dell'applicativo oltre ad una funzione di help contestuale.
- **Reportistica.** Comprende le funzionalità che consentono all'Amministratore di monitorare l'utilizzo della piattaforma ed il risultato della valutazione dei corsi.

Oltre ai Corsi a distanza (**FAD**), sulla piattaforma (oltre che dalla Soluzione Applicativa) saranno consultabili i manuali on-line delle soluzioni applicative rese disponibili. Ciascuna categoria di utenti avrà a disposizione un proprio manuale personalizzato che avrà il vantaggio di: ► essere facilmente aggiornabile e disponibile in tempo reale, in funzione dell'evoluzione di sistema, processi e procedure; ► consentire la visualizzazione delle domande più frequenti e delle relative risposte, tramite collegamento ad un apposito data-base.

#### 5.1.2.1.3 *Materiale didattico fornito a supporto*

I partecipanti ai corsi avranno a disposizione un kit didattico ad hoc, distinto rispetto al ruolo e alla tipologia del corso sostenuto e contenente:

- presentazione del progetto e della specifica componente applicativa;
- supporti didattici utilizzati dai docenti nel corso delle lezioni;
- eventuale documentazione integrativa di riferimento;
- documentazione relativa a dimostrazioni effettuate ed esperienze applicate e discusse, come ad es. raccolta delle FAQ;
- esempio del manuale utente e d'uso completo della forma di presentazione dei dati e dei messaggi di errore.

In particolare, per gli **operatori IT addetti alla gestione del sistema**, saranno messe a disposizione:

- opportuna documentazione relativa alla parte architettonica della soluzione;
- manuali d'uso;

A qualsiasi modifica del sistema seguirà un corrispondente aggiornamento del materiale formativo, in modo che questo rimanga costantemente attuale per tutto il periodo contrattuale.

Si evidenzia che la maggior parte di questo materiale didattico, oltre che ad essere disponibile sulla piattaforma DI **e-learning DeLS**, sarà facilmente raggiungibile anche **direttamente dalla Soluzione Applicativa** oggetto di fornitura.

#### 5.1.2.1.4 *Accreditamento crediti ECM*

Come già accennato, a conferma dell'intento di capitalizzare il cambiamento in atto come occasione di crescita professionale per il personale della Committenza, si sottolinea che il piano formativo proposto, **rispetta tutte le prescrizioni necessarie all'ottenimento della certificazione ECM** e recepisce le indicazioni proposte dalla **Commissione per l'Educazione Continua in Medicina**.

Il RTI si dichiara quindi disponibile fin da ora nel supportare la Committenza per l'ottenimento della Certificazione e nel fornire e compilare tutta la documentazione necessaria per le procedure di richiesta di accreditamento, tra cui:

- la scheda di accreditamento;
- questionario di fine corso;
- schema e indice del corso;
- indicazione delle eventuali ore di esercitazione pratica;
- preparazione del materiale da consegnare durante le lezioni (cfr § 5.1.2.1.3);
- altra documentazione necessaria, per l'inserimento attraverso il portale ECM.



### 5.1.2.2 Personale dedicato alla Formazione e Affiancamento

Le attività di formazione (comprendenti di quelle relative all'affiancamento erogate durante la **fase di avviamento**) sono tipicamente erogate da figure professionali dotate di comprovata competenza ed esperienza sui prodotti proposti e sui processi in ambito. Le loro competenze in campo tecnico, operativo e gestionale le rendono le figure ideali per il supporto agli utenti e di ottimizzazione dei processi. Il **PM**, con il supporto del **PMO** per gli aspetti di knowledge Management, ed in collaborazione con il **Change Management Leader** e il relativo Team, definisce il **Piano di Formazione** e quello di **Affiancamento** che andranno a recepire tutte le indicazioni derivate dalla puntuale attività di assesment effettuata allo scopo di raccogliere tutte le esigenze dell'ambito sanitario di progetto (vincoli operativi dei discenti, logistica e disponibilità aule, etc.). Tale piano sarà condiviso con la Cabina di regia regionale e dal Project Manager, condivisa con i DEC aziendali degli interventi.

A garanzia di un servizio di formazione e affiancamento completo e più efficace, il RTI propone, come elemento migliorativo, un profilo professionale con esperienze e competenze aggiuntive rispetto all'appropriatezza delle competenze riportate nei Profili Professionali dell'AQ. Poiché i temi toccano tematiche di architettura globale e area funzionale specialistica, il RTI propone il profilo **Healthcare Solution Specialist** (con una competenza **ICT Trainer (profilo AGID)**, che possa al meglio governare la pratica formativa, garantendo tutte le attitudini e caratterizzazioni peculiari per il trasferimento della conoscenza e la formazione on the job. Inoltre, per la creazione e adattamento dei contenuti formativi/di affiancamento, il RTI propone l'utilizzo di figure professionali afferenti ai profili di **Business Analyst** (per l'aggiornamento degli oggetti formativi a seguito di adeguamenti normativi o rilasci software) e **User Experience Design** (al fine di definire uno "stile" visuale e interattivo per le interazioni tra utente del servizio formativo basato sull'approccio *human centered*).

Si evidenzia che per le figure professionali RTI coinvolte nell'attività formativa delle varie fasi progettuali è previsto un percorso di **aggiornamento formativo continuo**, al pari delle altre risorse dell'RTI coinvolte in tutte le attività di implementazione e conduzione e come descritto nel cfr. § 1.

### 5.1.3 L'Affiancamento (assistenza all'avvio)

Nell'ambito delle fasi di **avviamento** della Soluzione applicativa oggetto di fornitura, il RTI prevede l'erogazione di modalità formative basate su **affiancamento on the job** per supportare in un contesto operativo gli operatori nell'utilizzo dei sistemi. Tale modalità formativa sarà attuata nell'ambito dell'intera durata contrattuale (**formazione continua**) in conseguenza, ad esempio, di rilasci di nuove funzionalità sulle componenti applicative oggetto del presente appalto.

#### 5.1.3.1 Approccio metodologico

Il processo di supporto in avviamento è realizzato dal RTI attraverso le fasi di:

- Pianificazione dell'affiancamento,
- Affiancamento operativo,
- Misurazione efficacia dell'affiancamento,
- Rinforzo informativo.

##### 5.1.3.1.1 Pianificazione dell'affiancamento

Il **Team Change management**, coerentemente con il progetto di formazione, in collaborazione con il **Project Management Office**, definisce col supporto del **Referente Area di Change Management** i dettagli del **Piano di affiancamento**, concordandolo con la Cabina di Regia regionale, PM, sentiti di DEC di ES.

In tale Piano, sulla scia dei feedback raccolti nel corso delle attività di Formazione, il Team focalizza modalità, contenuti e destinatari principali dei diversi interventi. Il Piano, concordato con i Referenti delle Committenze, si pone i seguenti obiettivi:

- **dettagliare in maniera distinta le problematiche** insite nella fase di Avvio;
- **organizzare l'intervento di Affiancamento operativo**: ► stabilendo tempi e strutture sulle quali indirizzare maggiormente l'intervento; ► concentrando il supporto sulle realtà operative maggiormente impattate dalla revisione dei processi o che sono risultate più resistenti al cambiamento;
- stabilire le modalità con le quali deve essere **misurata l'efficacia del processo** di affiancamento;
- **definire modalità di erogazione** e contenuti dell'intervento destinato agli utenti.

Nella pianificazione, il Team si avvarrà anche del supporto di uno o più stakeholder interni alla Committenza per essere certi di aver colto e correttamente interpretato le esigenze espresse dalla Cabina di Regia regionale e dalle diverse strutture operative interessate.

##### 5.1.3.1.2 Misurazione dell'efficacia dell'affiancamento

La misurazione dell'efficacia del processo è realizzata attraverso il **Registro giornaliero dell'attività di affiancamento** che è compilato al termine della giornata da ciascuna figura che compone il **Team di Change Management** e che riporta, in ordine cronologico: ► interventi effettuati, ► problema trattato, ► esito e Destinatario.

A partire dai contenuti di tale Registro è previsto il monitoraggio di esito espresso da **KPI** calcolati dal Team per ogni COT affiancata:

- **Numero di utenti affiancati/numero totale utenti target**, utile a determinare il grado di copertura dell'affiancamento degli utenti di ciascuna Unità Operativa;

- **Numero di ticket aperti per esigenze di supporto/numero totale dei ticket aperti**, utile a determinare se il presidio o più ampiamente i servizi di assistenza, sono in grado di supportare adeguatamente gli utenti.

Oltre a questi aspetti, agli utenti sarà richiesto di compilare, uno specifico *Questionario di gradimento* del Servizio di affiancamento, che sarà utilizzato da Dedalus per garantire la qualità del servizio erogato.

#### 5.1.3.1.3 Rinforzo informativo

A fronte dell'andamento delle attività di affiancamento è possibile attivare **specifici interventi** di rinforzo informativo. L'attività prevede un aggiornamento informativo mirato che, a seconda dello schema di approccio proposto, utilizza gli strumenti più idonei tra quelli adottati per le attività di Comunicazione. Tale rinforzo viene previsto tra le attività della fase di Affiancamento piuttosto che come elemento integrativo della Comunicazione, proprio per le sue caratteristiche di estremo indirizzo, che possono richiedere interventi molto puntuali da parte del Team di Change Management.

#### 5.1.3.2 Organizzazione e strumenti per l'aggiornamento continuo della formazione

La rapida continua evoluzione delle soluzioni applicative, l'innovazione tecnologica e la complessità organizzativa richiedono agli utenti sanitari e tecnici un aggiornamento costante delle proprie conoscenze e competenze. A tal fine, durante tutto il periodo contrattuale il RTI garantisce, agli utenti coinvolti nell'utilizzo della Soluzione proposta, di mantenere le **competenze acquisite sempre aggiornate** consentendogli di portare avanti nel modo più efficace ed efficiente le proprie attività tramite un processo di **aggiornamento continuo della formazione**.

Il servizio viene erogato principalmente tramite l'impiego di tecnologie per la **formazione a distanza (cfr. § 5.1.2.1.2)**, basata sui cosiddetti processi di e-learning (quindi su modelli di auto-apprendimento guidato e con il supporto di tutor) in modo di assicurare concretamente una formazione capillare, qualitativamente omogenea, con risultati formativi controllabili e con un impatto organizzativo ed economico estremamente contenuto per la grande maggioranza di utenti coinvolti.

A tale scopo verrà utilizzata la piattaforma **DeLS** sinteticamente descritta nel cfr. § 5.1.2.1.2. Dalla piattaforma di e-learning, accessibile da parte dei destinatari da un qualsiasi computer connesso ad internet **H24 365gg/anno**, saranno fruibili i seguenti contenuti:



- corsi **di formazione a distanza (FAD)**, diversificati per classi di utenza/contenuti
- **manuali on-line del sistema**: ciascuna categoria di utenti avrà a disposizione un proprio manuale personalizzato, utile come strumento illustrativo dell'utilizzo del sistema e di supporto alla risoluzione dei problemi ed alla comprensione dei processi in essere. Il manuale on-line presenta il vantaggio di: ► essere facilmente aggiornabile e disponibile in tempo reale, in funzione dell'evoluzione del sistema, dei processi e delle procedure, ► consentire la visualizzazione delle domande più frequenti poste dagli utenti e delle relative risposte, tramite un collegamento ad un apposito data-base,
- **documentazione tecnica** delle componenti applicative fornite costantemente aggiornata per garantirne la rispondenza con il sistema in esercizio,
- **F.A.Q.** inerenti alle componenti applicative fornite.

Il processo di aggiornamento continuo della formazione viene attivato tramite trigger raggruppati nelle seguenti principali macrocategorie:

- **richiesta esplicita** da parte di Referenti della Amministrazione Contraente (ad esempio nell'ambito dell'inserimento di nuovi utenti a fronte di cambio organizzativo),
- introduzione di **nuove funzionalità** o di **adeguamenti normativi** (ad esempio in caso di interventi di MEV/MAC/MAD),
- **analisi delle segnalazioni** raccolte dal Service Desk nella Conduzione Applicativa che fanno intuire la necessità di reintegro formativo.

A fronte dell'attivazione di questi trigger il **Change management Leader**, stimolato dal **Project Manager**, definisce e pianifica le azioni che si possono intraprendere tra le quali:

- inserimento in piani di formazione opportunamente predisposti sulla piattaforma di e-learning,
- affiancamento/coaching/training on the job,
- pillole formative (disponibili in tutti i casi) fruibili dalla piattaforma di e-learning.

La piattaforma **DeLS** sarà gestita e mantenuta aggiornata dai **Teams Collaborativi**, che si occuperanno di aggiornare i contenuti per garantirne l'attualità e la rispondenza con il sistema in esercizio per l'intera durata contrattuale. L'accesso alla piattaforma sarà disponibile a tutti gli utenti accreditati i quali potranno fruire in totale autonomia ai contenuti pubblicati. Le utenze abilitate all'utilizzo della piattaforma di e-learning coincideranno con quelle abilitate all'utilizzo della Soluzione Applicativa che saranno abilitati alla fruizione dei contenuti pertinenti con il profilo professionale ricoperto.

## 5.2 Pianificazione preliminare di Formazione e Affiancamento

Nel seguito sono presentate le ipotesi relative ad una preliminare pianificazione delle attività di formazione e affiancamento (assistenza all'avvio). Il RTI è comunque disponibile a rimodulare gli stessi, su indicazione della Cabina di Regia del PM e dei relativi DEC.

## 5.2.1 Piano di Formazione

La seguente Tabella elenca i **principali i corsi di formazione previsti ed indica le modalità formative** con cui verranno resi disponibili e la relativa durata.

La programmazione delle pratiche didattiche si baserà sulle logiche di ottimizzazione delle sessioni formative al fine di erogare la **completa formazione col minor numero di sessioni possibili**, sulla base delle **turnazioni e dei picchi di lavori** del personale professionale di ogni ES. Inoltre, per rafforzare l'esperienza formativa, per le **tematiche trasversali**, il RTI organizzerà specifiche sessioni formative che raccoglieranno i diversi profili coinvolti.

Il piano di formazione prevede **una prima sessione General** (Evento di Comunicazione di kick-off svolto **in presenza in aula** per ogni ES), finalizzata all'informazione ad alto livello di tutti gli operatori coinvolti, con l'obiettivo di garantire una visione d'insieme dell'intero processo e applicativo. La sessione sarà registrata e inoltrata a tutti gli operatori al fine di poter beneficiare di una ripetizione dei contenuti.

Per le successive sessioni, erogate in **modalità webinar**, preziosa risulterà la presenza di **Facilitatori** (Key user) disponibili ad operare come **Tutor** nei corsi erogati dai formatori, secondo l'articolazione di seguito proposta. I Facilitatori (Key user) saranno selezionati dalla Committente e disponibili ad operare come Tutor nei corsi erogati con l'obiettivo di formare in maniera dettagliata gli operatori di reparto, operatori di COT e operatori sul territorio in merito all'utilizzo dell'applicativo e delle fasi di creazione e gestione delle segnalazioni. La formazione sarà articolata al fine di garantire un'agevole introduzione della nuova soluzione oggetto di fornitura sia agli utilizzatori finali (personale amministrativo, infermieristico, assistenziale delle COT), sia a ruoli chiave all'interno delle strutture tecniche della Regione Lazio e delle Aziende Sanitarie del Lazio (Direzione Sistemi Informativi, Help Desk interno, terze parti coinvolte).

Per tale motivo, il RTI propone, sulla base della sua pluriennale esperienza in ambiti analoghi, la seguente tipologia e numerosità di Facilitatori da coinvolgere **per ogni ES**. Per la suddivisione e l'ordine di erogazione delle stesse si faccia riferimento al cfr. **§ 4.3**:

- 2 Key Users per ASL e Distretto
- 2 Key User per COA
- 3 Key User COT-D
- 1 Key User per Regione Lazio

I moduli formativi saranno erogati in Aula ("A"), modalità Webinar ("W") espresse in ore (h) e modalità e-learning ("eL") espresse in minuti. **Quest'ultima modalità sarà a disposizione per tutti gli operatori coinvolti** nella rete territoriale oggetto di gara e permetterà un'estensione **della formazione full time per tutte le 24 hh e 7/7 gg.**

Nel cronoprogramma (cfr. **§ 4.3**) è stata riportata la durata temporale relativa all'erogazione delle sessioni formative suddivise per ciascun Cluster X. In particolare, si evidenzia che nel dimensionamento delle tempistiche si è ipotizzato, al fine di ottimizzare ulteriormente il tempo dedicato all'apprendimento, di somministrare una formazione distinta per: ► **ES dove le COT sono già operative** e quindi sarà necessario solo un richiamo formativo per le nuove funzionalità; ► **ES dove le COT non sono ad oggi operative** e quindi sarà necessaria una sessione formativa completa.

Il simbolo (★) fa riferimento ai **moduli migliorativi** attivabili su specifica richiesta da parte del Committente.

Moduli applicativi Corsi / Destinatari	Modalità formative previste			Argomenti trattati	
	A (h)	W (h)	eL (m)		
<b>Evento Kick-off</b>	Tutti i profili professionali	8h	-	-	Presentazione del progetto, Presentazione del sistema e Demo completa dell'intero processo e applicativo
<b>TC-Reperti</b>	Key Users Reparto	-	2	90	► Presentazione delle principali funzionalità ► Login applicativo ► Ricerca paziente in anagrafe ► Caricamento anagrafica paziente ► Compilazione scheda attivazione ► Proposta setting assistenziale ► Inoltro alla COT ► Processo di attivazione e di una segnalazione ► Inoltro al comprensorio ► Gestione Consenso. Interfaccia utente: raccolta, consultazione e modalità di gestione; Stampa e gestione dei documenti di consenso in forma cartacea; Firma elettronica avanzata (FEA) grafometrica
<b>TC-COT</b>	Key Users COT	-	3	120	► Presentazione delle principali funzionalità ► Presa in carico della segnalazione ► Compilazione scheda di valutazione di propria competenza ► Proposta setting assistenziale definitivo ► Identificazione del distretto di appartenenza ► Pianificazione UVM su Agenda COT ► Assegnazione segnalazione al distretto ► Funzionalità generiche e di supporto alle attività in carico alla COT ► processo di presa in carico ► Invio di una segnalazione ed invio verso il distretto ► Visualizzazione della documentazione attraverso sinottico del paziente ► Gestione Consenso. Interfaccia utente: raccolta,

					consultazione e modalità di gestione; Stampa e gestione dei documenti di consenso in forma cartacea; Firma elettronica avanzata (FEA) grafometrica ► Presentazione delle principali funzionalità <b>Piattaforma STAR</b> . Trasmissione e condivisione delle pratiche per la gestione di transizione di setting. Ricerca delle strutture più ideone e disponibili per la presa in carico del paziente.
<b>TC-Distretti</b>	Key Users Distretti	-	3	120	► Presentazione delle principali funzionalità ► Presa in carico della segnalazione ► Gestione Agenda Valutatori ► Compilazione scheda di valutazione di propria competenza su piattaforma ► Smistamento di una segnalazione e chiusura iter ► processo di valutazione e smistamento di una segnalazione ► Visualizzazione della documentazione attraverso sinottico del paziente ► Gestione Consenso. Interfaccia utente: raccolta, consultazione e modalità di gestione; Stampa e gestione dei documenti di consenso in forma cartacea; Firma elettronica avanzata (FEA) grafometrica
<b>BI (★)</b>	Key Users (1 Case Manager + Dirigenti Sanitari per ciascun ES)	-	2	90	► Accesso e panoramica generale della piattaforma ► Introduzione alla contenutistica della dashboard dedicata (indicatori KPI) ► Navigazione degli elementi grafici (widget) della dashboard ► Funzionalità "point and click" e "drill-down" ► Esportazione avanzata dei dati nei vari formati (XLS, PDF, CSV, ...) ► Generazione di statistiche con contenuti personalizzati (funzionalità "Data Exploring") ► Creazione e gestione della reportistica.

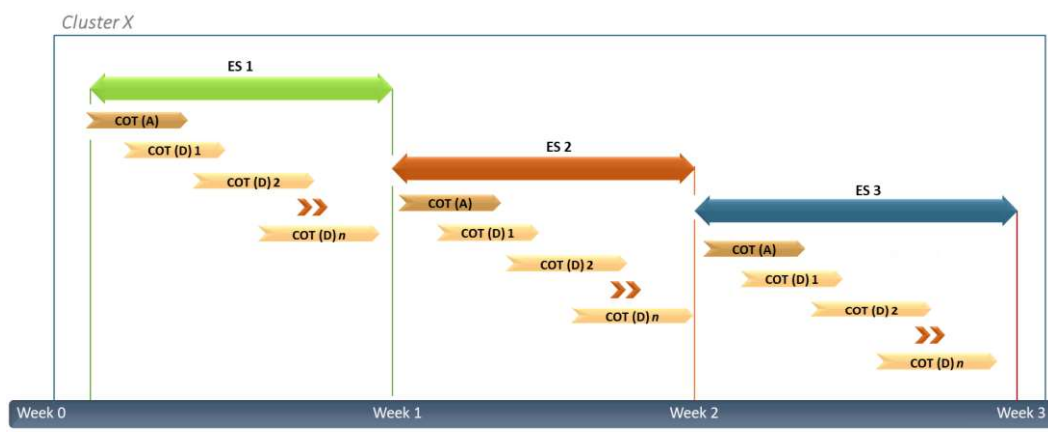
### 5.2.2 Piano di Affiancamento

Le **attività di affiancamento** (assistenza in avvio) e avviamento agli utenti saranno erogate a partire dall'avvio della diffusione della soluzione, a conclusione della formazione che vede coinvolta ciascuna COT e prevederanno, a miglioramento della qualità del servizio erogato, la copertura nell'arco temporale 00:00 – 24:00, sia festivi che feriali, coadiuvando, l'impiego di una figura operativa *onsite* (orario lavorativo) per ogni ES che supporterà la diffusione delle singole COT, con un modello di **servizio di assistenza virtuale** che prevede l'assistenza della figura professionale specializzata in grado di supportare il personale da remoto e di intervenire in tutti quei momenti in cui si avvisi la necessità di un contributo da parte di una figura qualificata ed esperta (Servizio Remoto di Conduzione Applicativa raggiungibile ad esempio via Contact Center, Mail, Chat, servizi di Audio/Video conference, etc.). **Tali sistemi (presidio e assistenza virtuale) verranno armonizzati tra di loro** al fine di confezionare un **"learning and support package" centrato sull'esigenza dell'ES**, efficiente ed efficace, **disponibile durante tutto l'arco della giornata**, rispondente alle esigenze di presidio, dei picchi di lavoro, delle turnazioni di ogni singolo discente dell'ES e quindi di ciascuna COT. Il servizio è infatti in grado di garantire una conoscenza approfondita degli specifici processi e del contesto delle ES, delle componenti applicative e dei servizi previsti dell'Appalto Specifico.

Al fine di garantire il corretto supporto sulla base delle numerose esperienze di attivazione di sistemi analoghi e conoscenza approfondita del contesto maturata in particolare dalla mandataria Dedalus, il RTI propone un approccio modulare che permette la **parallelizzazione delle attività di affiancamento** delle COT afferenti agli specifici ES, garantendo l'ottimizzazione delle tempistiche e nel rispetto delle modalità identificate e rappresentate nell'approccio metodologico adottato.

Pertanto, viene di seguito illustrata una modalità di erogazione del servizio di affiancamento ipotizzato su un **Cluster "X"** che, come si evince dal Cronoprogramma succitato, sono composti da 3 ES a cui afferiscono a loro volta 1 COT (A) e *n* COT (D).

Come si evince dal GANTT esemplificativo (basato sulle ipotesi precedentemente esplicitate), la simultaneità dell'erogazione delle attività di avviamento (assicurato dalla comprovata conoscenza ed esperienza del RTI del contesto di riferimento) **garantisce l'efficiamento delle tempistiche**.



### 5.3 Strumenti di formazione innovativi

Nel presente paragrafo vengono presentati i **principali strumenti** che il RTI utilizza per l'erogazione delle attività di formazione, alcuni dei quali presentano caratteristiche di **innovazione** che arricchiscono l'offerta formativa e che, in alcuni casi, sono alternativi e/o complementari a quelli tradizionali.

Tali strumenti, già adottati nei singoli processi di formazione delle Aziende costituenti il RTI, assicurano efficacia, rapidità, continuità e contemporaneità del percorso di formazione, utili, per esempio, per specifici aggiornamenti proposti come **pillole formative**, fruibili

anche in mobilità, quali, ad esempio: ►podcast; ►streaming; ►altri **strumenti di condivisione** (piattaforme di e-learning, sistemi di audio-video conferencing, condivisione del desktop, ecc.).

Tra gli strumenti citati, le piattaforme **e-Learning** presentano una serie di punti di forza che ne spingono la frequente adozione tra i quali:

- carattere **interattivo** del contenuto e disponibilità continua.
- **flessibilità** e **versatilità** rispetto ai turni del personale. Qualora sussistano vincoli operativi o logistici che impediscano di tenere sessioni in presenza, l'erogazione della formazione potrà essere tradotta in **modalità virtuale attraverso l'adozione di webinar e/o workshop** virtuali gestiti attraverso gli strumenti messi a disposizione dal RTI, e verrà data la possibilità di recupero delle ore in aula sulla Piattaforma di e-learning. Una volta scelto il corso da seguire, il tecnico/medico/operatore sanitario avvia la riproduzione della presentazione e può decidere di completarla tutta in una sessione oppure di sospenderla e poi riavviarla quando avrà nuovamente tempo a disposizione da dedicarvi. Questa flessibilità dello strumento di formazione è di fondamentale importanza per consentire agli utenti di far combaciare lavoro sul campo e aggiornamento delle proprie conoscenze, così da consentire una gestione complementare delle due fasi senza intaccare la continuità del servizio di assistenza al cliente finale, nel caso dei tecnici, o di prestazione del servizio ospedaliero ai pazienti, nel caso di medici e operatori sanitari;
- possibilità di **autovalutazione**. Il RTI garantirà, per la piena efficacia formativa, la **certificazione delle competenze acquisite di ogni singolo user** tramite uno **strumento potente per la gestione dell'intero ciclo formativo, di self audit**. La piattaforma prevede al termine di ogni modulo l'esecuzione dei Test per la verifica e l'erogazione di attestati personalizzati in base al raggiungimento di specifici obiettivi.

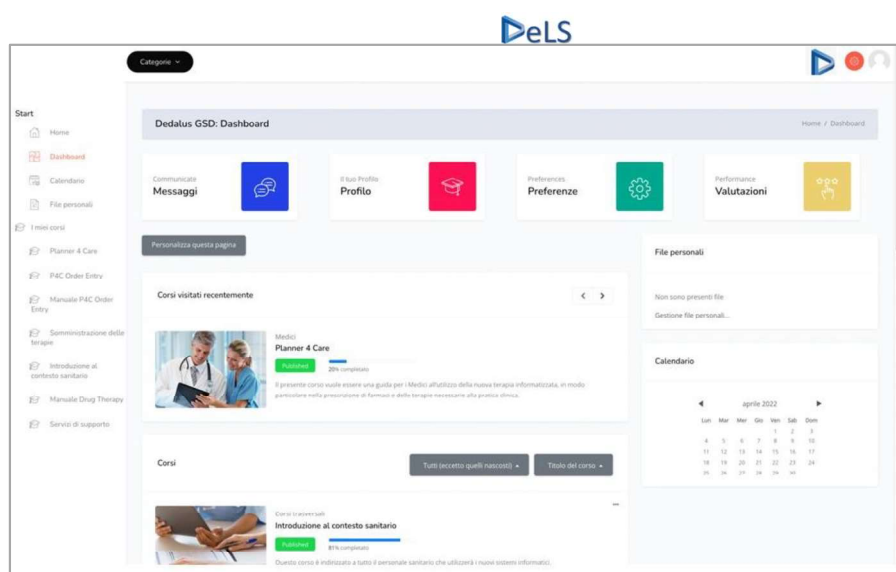
La formazione a distanza verrà erogata attraverso le piattaforme di **e-learning** basata sulla tecnologia **Moodle**.

Questa piattaforma vede l'integrazione di vari strumenti come: ►**Skills Base**, tool di Skill Inventory attraverso il quale sarà possibile tenere traccia delle competenze specifiche trasferite ai discenti, in modo da determinare con chiarezza il rapporto tra esigenze formative e/o di addestramento, efficacia dei metodi applicati, rispetto ai target previsti; ►**Moodle**, che come già anticipato rappresenta la piattaforma LMS (*Learning Management System*) che consente di organizzare ed affiancare alle fasi di trasferimento del know-how svolte in aula o direttamente sui sistemi, percorsi e contenuti formativi in modalità **e-Learning**, pianificando gli interventi, rilevando i corsi effettuati in autonomia

dai discenti, potendo effettuare anche sondaggi o eseguire analisi sull'andamento formativo e produrre report sull'attività eseguita; ►**Ananas Analytics Desktop**, suite di Data Analytics e Reporting, utilizzata per produrre la reportistica sull'andamento della formazione. Tale piattaforma permetterà a tutte le risorse un accesso personalizzato.

L'e-Learning diventa un essenziale strumento a supporto della **ripresa formativa** e della **formazione continua** nel caso di aggiornamenti e nuovi rilasci software: la piattaforma è disponibile **24x7 365gg anno**.

Oltre a mettere a disposizione le piattaforme e-learning per garantire una formazione continua, il RTI renderà disponibili strumenti di video-conferenze e di condivisione in diretta e on demand mediante l'utilizzo della piattaforma **Microsoft Teams**. Grazie a tale strumento, sarà possibile organizzare sessioni di formazione teorica dedicate su specifici approfondimenti in base alle necessità degli operatori coinvolti. La piattaforma, inoltre, include i Servizi di Community costituiti da Tutor che forniscono assistenza e supporto didattico. Come già detto, i corsi on-line saranno conformi **agli standard di accreditamento della formazione FAD ECM (Educazione Continua in medicina)**.



## 6 SERVICE DESK

Al fine di gestire e supportare l'intero sistema di **Transitional Care** per le COT delle Aziende Sanitarie della Regione Lazio, il RTI propone un ecosistema di servizi professionali che soddisfa ampiamente le esigenze di assistenza e di mantenimento della qualità per tutto il periodo contrattuale. La dimensione operativa costituisce il requisito fondamentale intorno al quale vengono plasmati il **Modello Organizzativo** e i **Processi di Servizio**, orientandoli verso aspetti di *agilità operativa, efficienza ed efficacia*, indispensabili per gestire la dimensione operativa attuale e futura del sistema, mantenendo una totale sintonia con le best practice ITIL.

La proposta si sostanzia attraverso un **ecosistema di servizi professionali** che rispondono alle esigenze di **Assistenza e Manutenzione (A&M)** attraverso servizi che, modellati sui principi metodologici del Framework di riferimento adottato, vengono assicurati da *Team Collaborativi (TC)* organizzati secondo un modello progettato con massima attenzione a quanto possa condizionarne **sicurezza, continuità, disponibilità, capacità e qualità** operativa. La *competenza* e la *sinergia* che caratterizza i vari TC all'interno del progetto consentono, quindi, di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività richieste dai servizi.

L'**organizzazione** dei Team, delle **modalità operative** e degli **strumenti** adottati tiene conto di un approccio attento all'**analisi dei rischi** sin dai primi stadi di design e di progettazione dell'intero **ecosistema dei servizi**, facendo leva sul **patrimonio esperienziale** della proponente frutto di un bagaglio di know-how derivato dalla storia delle aziende costituenti il RTI e che oggi vede complessivamente migliaia di installazioni nel solo contesto nazionale. La ricerca continua di servizi performanti, apprezzati dai clienti e più globalmente dal mercato sanitario, spinge l'organizzazione e l'operatività di ogni fase del ciclo di vita del servizio, nella direzione del miglioramento continuo per una costante messa a punto della **conduzione eccellente**. In questo contesto, il processo di **analisi dei rischi** (cfr. *risk management*) ne diviene conseguentemente portante all'interno di un processo proattivo, graduale ma continuo.



### 6.1 Sintesi Metodologica

L'ecosistema dei servizi professionali dedicati alla **Assistenza e Manutenzione** riflette le caratteristiche di un modello che raccoglie l'esperienza pluriennale del RTI nell'erogazione di servizi di gestione operativa e supporto utente, basata su un approccio metodologico a processi. In continuità con le pratiche **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** e nel rispetto degli standard **ISO 20000 (IT Service Management)**, **ISO 27000 (Information Security Management)**, la mandataria **Dedalus** ha sviluppato soluzioni contenute in **IDeM** che valorizzano l'**inclusione** e tengono conto delle **esperienze**, garantendo ai clienti il valore della **continuità**, dell'**integrazione** e dell'**evoluzione** degli asset acquisiti nel tempo.

Interoperabilità, integrazione, formazione e comunicazione, miglioramento continuo, controllo dei rischi, sono infatti punti fondamentali della metodologia **IDeM**. Da questa natura nascono servizi che hanno l'obiettivo di supportare gli utenti nell'utilizzo della soluzione fornita, garantendo l'efficienza dei sistemi, la continuità del servizio, l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati a norma delle leggi vigenti. L'importanza dell'affidabilità del sistema è divenuta la spinta con cui recepire in **IDeM** i dettami della **RCMv3 (Risk-Based Reliability Centered Maintenance)** per il perseguimento del massimo livello di affidabilità e disponibilità dei sistemi, con livelli di servizio garantiti da una attenzione capillare ai **rischi**. Ne consegue un **ecosistema di servizi professionali "full-risk"** fortemente focalizzato sui **rischi di business** (in accordo a quanto previsto dalla norma ISO9001), e sui **rischi per la sicurezza delle informazioni** (in accordo a quanto previsto dalla norma ISO27001 e dalle linee guida del GAMP 5 e 6). Una rigorosa ricerca tesa ad assicurare i risultati attesi ed a perseguire il miglioramento con costanza e continuità, attraverso un'azione di *analisi, prevenzione, controllo, gestione e revisione* che inquadra ed orienta sul piano qualitativo e quantitativo **modello organizzativo, modalità operative, risorse tecnologiche, logistiche ed umane** impegnate nella fornitura.

QITIL



### 6.2 Configurazione del servizio

L'insieme di servizi finalizzati all'**Assistenza e Manutenzione (A&M)**, riflettono le caratteristiche di un modello virtuoso che raccoglie l'esperienza pluriennale delle aziende del RTI nella erogazione di servizi di gestione operativa e supporto utente, basato su un approccio metodologico a processi, in accordo con le best practice **ITIL** e nel rispetto degli standard **ISO 20000, ISO 27000, ISO 9000**.

I tecnici impegnati in tali servizi hanno l'obiettivo di supportare gli utenti nell'utilizzo operativo e funzionale della soluzione fornita, occupandosi: ► della presa in carico e della gestione di segnalazioni di malfunzionamenti (*Incident*), ► di richieste di supporto (*Request*), ► di abilitazione o configurazione degli accessi (*Access*), ► del monitoraggio del sistema al fine di comprenderne le segnalazioni spontanee (*Event*), per minimizzare eventuali disservizi, garantendo l'efficienza del sistema, la continuità del servizio, l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati a norma delle leggi vigenti.

Nello specifico ambito dei **Servizi di Assistenza e Manutenzione** agli utenti, la risposta più efficace ai temi di *accoglienza, supporto e gestione delle richieste e segnalazioni utente*, risulta essere quella basata sul concetto di **Help Desk 1° livello** e **Assistenza Specialistica di 2° livello** che prevede l'integrazione di specifiche funzioni operative specialistiche, in grado di operare: ► in fasce orarie concordate o, a seconda dei casi, in termini continuativi; ► con interventi a richiesta o programmati, in termini reattivi o proattivi; ► con risorse dedicate o condivise con altri impianti; ► on-site e da remoto; ► erogata nella fase di "go live" e "post go live".

In particolare, il servizio di **Assistenza** si prefigge gli obiettivi di: ► agevolare gli utenti nell'utilizzo di ogni singolo componente della fornitura; ► fornire informazioni e strumenti di supporto agli utenti per risolvere problemi in modo tempestivo ed efficace; ► offrire agli utenti informazioni inerenti alle disponibilità di nuovi servizi o alla modifica degli esistenti; ► fornire documentazione



periodicamente aggiornata; ► garantire alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, la conoscenza delle necessità e dello stato di soddisfazione degli utenti, nonché dell'utilizzo dei servizi; ► identificare e segnalare alla Committenza le necessità di formazione sulla base delle info monitorate; ► sostenere le attività di monitoraggio del sistema, analizzandone le segnalazioni di evento allo scopo di prevenire malfunzionamenti o anche per aprire con tempestività segnalazioni di problemi (*Problem*) bloccanti verso le linee di escalation funzionale (3° livello) e gerarchico; ► supportare le *verifiche di conformità* per consentire la certificazione della corrispondenza e delle prestazioni di nuovi rilasci software, di Manutenzioni Correttive, Adeguative o Normative. Le **attività di test**, per la verifica di conformità, verranno svolte in due contesti distinti, dapprima in un ambiente operativo di test (*replica ambiente di produzione*) specificatamente dedicato al test funzionale (*verifica e validazione*), per poi abilitare il posizionamento in ambiente pre-produzione dove effettuare il collaudo formale (*validazione*).

Gli obiettivi del servizio di **Manutenzione** possono essere invece così definiti: ► **mantenere operativo il sistema offerto** attraverso attività che assicurino la rimozione dei malfunzionamenti (*Incident*), intervenendo ove necessario anche on-site; ► **risolvere, anche con workaround temporanei**, le criticità, i malfunzionamenti e i guasti (*Incident e Problem*) di sistema, delle singole componenti tecnologiche offerte o dei flussi informativi, attraverso interventi specializzati o con rilascio di patch correttive; ► **assicurare il miglioramento** tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni; ► **garantire il continuo adeguamento tecnico**, funzionale e normativo del sistema software; ► **assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione**, per il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità, dell'efficienza dei prodotti; ► **svolgere attività di monitoraggio** delle risorse di sistema con l'obiettivo di effettuare prevenzione; ► **supportare le verifiche di conformità** al pari del servizio di assistenza.

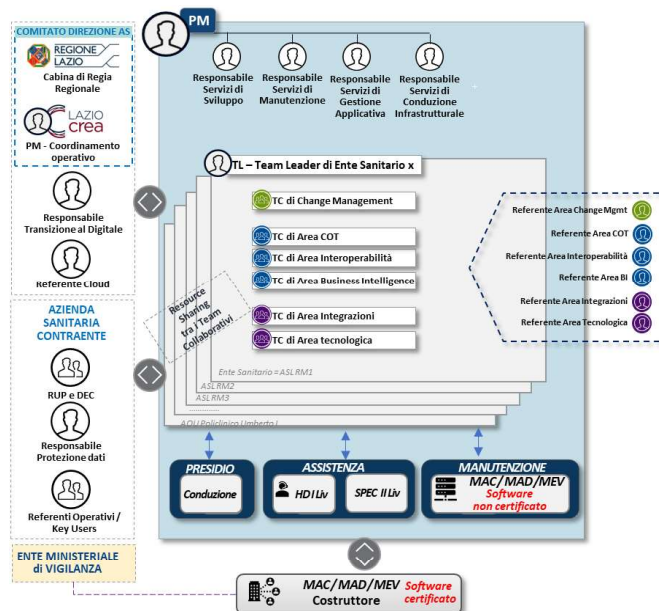
La soluzione proposta, per rispondere in modo **esaustivo ed efficace** alle esigenze dei servizi di **A&M** e rappresentarne una **garanzia di operatività**, comprende **diversi elementi e best practice**, mutuati dall'esperienza del RTI maturata nella gestione degli stessi servizi applicati ad iniziative di pari o superiore complessità, tutti basati su un solido impianto sostenuto da: ► una **soluzione organizzativa** ben collaudata, soprattutto in relazione alla stretta sinergia tra i Team Collaborativi del RTI e i **referenti** dell'AC (cfr § 6.2.1); ► **Modalità Operative** condivise all'interno dei **Team** che permette elevati livelli di integrazione/automazione delle attività operative, anche in relazione alle particolarità del modello di erogazione e alla presenza di più attori (cfr § 6.2.2); ► **Strumenti** di Trouble Ticketing, Configuration Management e di Monitoring a supporto dei servizi e dei processi (cfr § 9.1)

### 6.2.1 Soluzione Organizzativa

La struttura organizzativa finalizzata all'erogazione dei servizi di **A&M** del sistema, riassunta nello schema di seguito, vede i *Team Collaborativi* operare in continuità d'azione tra i vari servizi, dal *Presidio* all'*Assistenza* sino alla *Manutenzione* con l'obiettivo di identificare e risolvere rapidamente e puntualmente il componente del prodotto sw interessato dall'anomalia.

L'organizzazione prevede che i servizi vengano svolti all'interno dei Team Collaborativi: ► **TC di Area Funzionale**, nei quali risiedono le competenze di area specialistica del sistema (es. COT, etc.); ► **TC di Area trasversale**, che comprendono le competenze in area integrazioni e tecnologica.

Sono tutti Team che annoverano al loro interno risorse professionali estremamente competenti su tecniche, tecnologie, logiche funzionali legate alle applicazioni. I TC sono coordinati centralmente dal **PM**, il quale viene è sua volta coadiuvato dai **Team Leader**, incaricati di condurre le iniziative progettuali nei singoli ES, e dai **Responsabili dei Servizi**, i quali assicurano il controllo e coordinamento operativo dei singoli servizi, fungono da interfaccia interna verso il PM e si coordinano per garantire la qualità della fornitura e la gestione delle risorse sul servizio. Secondo una logica a matrice di erogazione supporto verso i TC, collaborano con questi e con il PM, anche i **Referenti di Area (RA)**. Questi ultimi, in qualità di specialisti di funzione, supportano i Team Collaborativi su questioni tecnico-funzionali del sistema, ed in qualità di *Resource Manager* dello specifico *Competence Pool*, indirizzano o integrano quando serve, risorse nei vari Team al fine di allestire o adeguare la migliore squadra per affrontare il progetto, offrendo in tal modo supporto in **maniera sinergica, proattiva e diretta** per indirizzare aspetti funzionali e tecnici di gestione e supporto. Nello svolgimento dei servizi, i TC hanno in carico la responsabilità primaria di verificare e mantenere costantemente sempre ben delineato il perimetro operativo del software oggetto di intervento. Nel caso, infatti, venisse coinvolto **sw certificato Dispositivo Medico**, dovranno ingaggiare il **Costruttore** in accordo alle direttive MDR che prevedono che l'intervento di MAC/MAD/MEV venga svolta esclusivamente nelle sedi del costruttore e con gruppi di lavoro indicati nella documentazione di certificazione. Sarà quindi il Costruttore che, terminate le attività di sviluppo o di correzione, renderà disponibili ai TC di progetto le componenti software oggetto di *deploy*. Il modello organizzativo adottato, nel rispettare tutti i possibili vincoli operativi, ambientali, di certificazione e di efficacia operativa, si basa sui principi delle **Organizzazioni Agili e Adattive** secondo i quali l'organizzazione **non è composta da gruppi di lavoro predefiniti e statici**, ma si modifica continuamente per adattarsi alle esigenze contingenti.



## 6.2.2 Modalità Operative

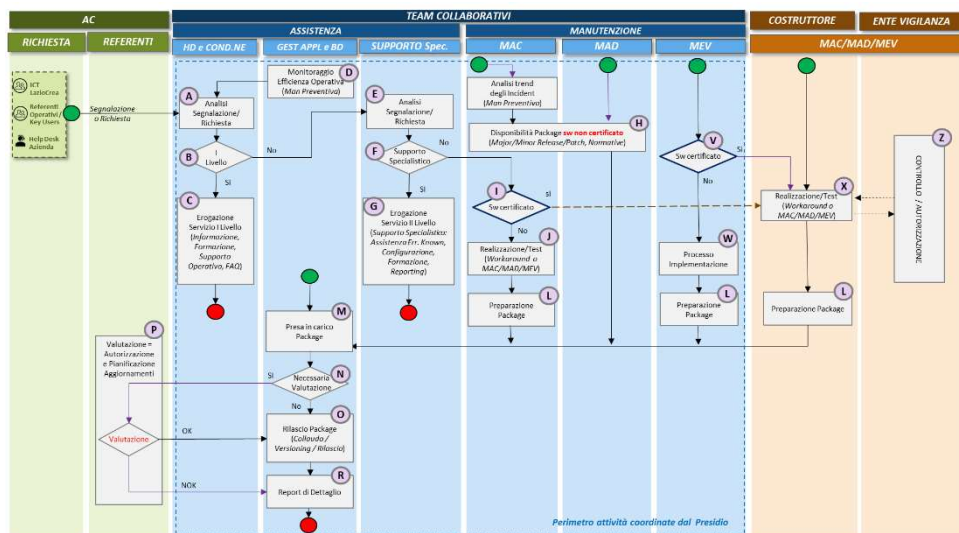
L'insieme dei servizi di **A&M** sono svolti nel pieno rispetto delle linee guida **ITIL 4**. Le pratiche utilizzate vengono suddivise in **due macroaree**: ► **la prima** si concentra su quanto possa condizionare l'erogazione del servizio verso gli utenti (UX) concorrendo allo svolgimento delle pratiche di *Incident, Problem e Service Request Mgmt*, attivate da richieste di *Assistenza*; ► **la seconda** è rivolta alla dimensione complessiva ed operativa del sistema, relativamente alle pratiche di *Change Enablement, Service Configuration Mgmt e Monitoring & Event Management*, correlate ad interventi di manutenzione nei suoi aspetti preventivi (*monitoraggio*) e realizzativi (*manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva*). Le due fasi concorrono a supportare la **continuità operativa** della soluzione applicativa offerta, in particolare la **prima area di processo** concentra l'impegno su *incident e problem* ricercando le correlazioni fra eventi (*incident*) e bug ricidivi ai fini dell'individuazione della "root cause" dei problemi (*problem*). Nella **seconda area di processo** gli specialisti dei TC erogano attività per la gestione della configurazione e monitoraggio di sistema; la verifica e l'aggiornamento della documentazione; assicurano l'integrità e correttezza dei dati nella base informativa, effettuano attività manutentive delle applicazioni.

Nello schema della **figura di seguito** sono indicati i meccanismi di interazione tra i vari servizi. Una segnalazione o richiesta da parte dell'AC sia essa proveniente dal servizio di *helpdesk dell'azienda*, dagli *operatori ICT di LazioCrea*, dal *personale dell'azienda* o dal *sistema di monitoraggio*, viene presa in carico dal servizio di Help Desk (**A**), ovvero il "I Livello" di Assistenza erogato dalle figure di *Presidio* con il supporto dei TC, il quale oltre a registrare la segnalazione nel sistema di Trouble Ticket, verifica (**B**) la possibilità di fornire istantaneamente risposta all'eventuale esigenza di (**C**) *informazione, formazione, supporto operativo*, consultando anche il repository delle *FAQ*. Nel caso in cui la segnalazione non fosse gestibile dall'HD di "I livello", la stessa viene lasciata in carico agli specialisti di *Gestione Applicativa* che erogano il servizio di *Assistenza di II Livello* (**E**). Gli stessi specialisti dei TC valutano (**F**) se si tratta di iniziative di **assistenza specialistica** (**G**) o interventi di profilo **manutentivo** (**I**). Nel caso di *assistenza specialistica*, il TC, con l'eventuale supporto dei RA, valuterà la complessità della richiesta così da procedere all'erogazione del supporto nel più breve tempo possibile, valutando anche l'eventuale coinvolgimento dell'utente (es. *per cercare di riprodurre le medesime condizioni operative in cui l'event anomalo si è manifestato*), per arrivare a restituire all'utente stesso le condizioni operative più opportune per continuare con le sue attività. Ovviamente la natura dell'intervento potrà essere di vario tipo, come ad esempio azioni di *supporto, configurazione, reintegro formativo specialistico, produzione di report particolareggiati sul sistema*. Nel caso, invece, la richiesta preveda un intervento di tipo manutentivo (**I**), questo potrà essere svolto dal Team Collaborativo solo e soltanto per le componenti **software non certificate** (**J**). In alternativa dovrà essere coinvolto il Costruttore (**X**) per qualsiasi iniziativa di intervento su **software certificato**.

Tale valutazione di primaria importanza, viene comunque effettuata all'interno dei TC grazie alla competenza delle figure specialistiche presenti al loro interno e dalla Strutture di **Supporto di Quality & Risk Management** all'interno della quale risulta operativa la figura del **Referente MDR**. Relativamente ad interventi su software certificato Dispositivo Medico (MDR), è importante inoltre evidenziare la necessità di rispettare un processo di controllo ed autorizzativo che solo il Costruttore può e deve gestire nei confronti dell'Ente Ministeriale di Normazione e Vigilanza (**Z**). È con tale ente, infatti, che vanno condivise le segnalazioni di errore del dispositivo, gli interventi di patching per la risoluzione delle stesse, ed è tale ente l'autorità unica che può autorizzare qualsiasi nuova implementazione. Indipendentemente dal chi abbia effettuato le attività di MAC/MAD/MEV sul software il processo di Deploy (**M-R**) verrà attuato percorrendo i seguenti passi: ► **Presa in carico**, del package (**L**) da rilasciare (**M**); ► **Valutazione**, con l'AC (**P**) dell'opportunità di rilasciare le componenti (in caso di major, minor o patch) o programmazione del rilascio al fine di minimizzare il disservizio (in caso di MAC); ► **Collaudo** finalizzato all'accettazione dell'utente (**O**); ► **Versioning** del sw (**O**); ► **Rilascio**, in fasce orarie e modalità concordate con il Comitato Direzione AS (**O**); ► **Attuazione del periodo di osservazione** al fine di dichiarare chiusa l'attività.

Come si evince dalla figura precedente, i flussi operativi sottesi ai meccanismi di interazione tra i vari servizi, evidenziano l'approccio dei team in termini di **reattività e proattività**. La **reattività** è direttamente legata alle segnalazioni da parte degli utenti oppure ad adeguamenti Normativi e/o Tecnologici (**A, H**), mentre la **proattività** è frutto di iniziative da parte dei Team Collaborativi o del Costruttore in termini di *monitoraggio* (**D**) oppure di *Problem Management* (**H, X**).

Indipendente dal servizio di manutenzione interessato (MAC/MAD/MEV), i team coinvolti prepareranno un package (**L**) delle componenti da rilasciare, il cui processo di **Deploy e Release Management**, verrà attuato **esclusivamente** dal TC o dal Presidio nel loro operare in termini di *Conduzione Applicativa*. Alla luce di quanto esposto, ne consegue che le attività del *Team Collaborativi* si delineano verso tre direttrici: ► **Presidio**, ovvero l'insieme delle attività finalizzate alla *Conduzione Applicativa del sw* (cfr § 6.2.2.1) ed a favorire l'utilizzo della piattaforma software da parte di tutte le ASL e Ospedali della Regione ► **Assistenza** (cfr § 6.2.2.2), ovvero **interazione** con gli utenti finali per attività di supporto specialistico al fine agevolarli nell'utilizzo di ogni singolo componente della fornitura, **fornitura di documentazione** periodicamente aggiornata, **rilevazione e segnalazione** alla Committenza di necessità di formazione sulla base delle info monitorate, sostegno alle attività di **monitoraggio del sistema**, analizzandone le segnalazioni di evento allo scopo di prevenire





malfunzionamenti o anche per aprire con tempestività segnalazioni di problemi (*Problem*) bloccanti verso le linee di manutenzione; **supporto ai test periodici di DR**; ► **Manutenzione** (cfr § 6.2.2.3), ovvero l'insieme delle azioni volte a mantenere operativo il sistema offerto attraverso attività che assicurino la rimozione dei malfunzionamenti (*Incident*) e adeguamenti di tipo tecnologico/normativo **solo per quanto concerne il software non certificato**. In caso contrario, infatti, le loro attività si limiteranno alla **presa in carico e deploy** dei componenti oggetto di MAC o MAD.

#### 6.2.2.1 Presidio on-site

Il **Presidio**, supportato dal *Team Esteso*, è la principale modalità operativa on-site con cui si sostanziano le attività di *Conduzione Applicativa* e di *Supporto Specialistico*. Per le implicazioni di natura organizzativa si faccia riferimento al § 3.3.4. L'obiettivo del *Presidio*, infatti, è quello di: ► **supportare** l'avvio del sistema, gestirlo ed assistere on site gli utenti; ► sostenere attività di **formazione** (o **reintegro formativo**) e affiancamento al personale dell'AC; ► gestire le **configurazioni** operative e di accesso ai vari applicativi; ► supportare la **risoluzione** o **l'escalation** degli *incident* segnalati dagli utenti alle aree di *Help Desk* ed *Assistenza*; ► approfondire **l'analisi dei malfunzionamenti** dell'applicativo; ► gestire il **rilascio** di *bug-fix/patch*; ► **supportare la verifica di conformità** per consentire la verifica e la certificazione della corrispondenza e delle prestazioni di nuovi rilasci software o di Manutenzioni Evolutive o Adeguative; ► **supportare** la presa in carico di nuove funzionalità nel pieno rispetto della **Service Continuity**, il cui obiettivo è di garantire piena disponibilità e massima performance di tutti i moduli funzionali della soluzione; ► effettuare attività di **Manutenzione Preventiva**, utilizzando il Sistema di Monitoraggio; ► supportare, ove necessario, il **processo di Change Enablement** nell'ambito delle iniziative di Manutenzione. Il *Presidio* svolgerà la sua azione presso le sedi di riferimento della Committenza, **in via ordinaria dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00 per minimo 220 giorni/anno attraverso la presenza di 1 risorsa FTE**. Per una piena aderenza alle esigenze operative di ogni singola sede dell'AC, il RTI, a **titolo migliorativo**, si rende disponibile a concordare con l'AC orari di servizio con intervallo orario più ampio, che inizia **dalle ore 7:00 e che arriva alle ore 19**.

#### 6.2.2.2 Assistenza

L'obiettivo primario dei servizi di **assistenza** agli utenti della soluzione applicativa è quello di rispondere a tutte le richieste, fornendo risposte qualificate sul corretto utilizzo degli applicativi. Al fine di minimizzare qualsiasi forma di disservizio, il TC effettua le azioni necessarie al ripristino della funzionalità collegandosi sul sistema per una diagnosi tempestiva ed approfondita, documentando gli interventi sui sistemi di tracciamento e garantendo una attenta valutazione del *business impact* tramite il *Configuration Management Data Base* (CMDB). Tutte le richieste provenienti dai vari canali di segnalazione vengono inserite nel sistema di **Trouble Ticketing (TT - SysAid)** che può essere acceduto in varie modalità: ► dal **Portale di Progetto** da parte del personale del servizio di **Help Desk di I Livello** (SPOC) o di **Presidio** raggiunti telefonicamente o via e-mail; ► attraverso interfaccia applicativa dal **sistema di monitoraggio**; ► direttamente **dagli utenti dell'AC attraverso l'interfaccia web** del sistema di TT (cfr. *modalità self-service*).

Il TC nell'erogare i servizi di Assistenza seguono un **processo strutturato** che prevede: ► il **coinvolgimento dei RA**: in questi casi il team agisce da raccordo anche con i servizi esterni, fornendo supporto nelle forme più opportune alle attività di gestione e adeguamento/sviluppo applicativo; ► l'**ingaggio di ulteriori risorse specialistiche attraverso i Referenti di Area** ove previsto; ► il **coinvolgimento** degli specialisti dei **Team Collaborativi**, laddove la risoluzione dovesse richiedere competenze diverse o più ampie rispetto a quelle esprimibili dalla risorsa erogatrice dell'attività di Assistenza; ► il **riesame periodico sulle attività** di evasione delle richieste nel suo complesso, condotta per valutare l'incidenza di richieste ricorrenti e individuare opportunità di miglioramento (es. reintegro formativo, etc.).

Durante l'intero **Incident Life Cycle** massima attenzione viene posta sulla possibilità di identificare *workaround* volti a ridurre/minimizzare il disservizio percepito. Per la gestione degli **incidenti critici**, invece, vengono prodotti opportuni **Piani di Continuità Operativa (PCO)** strutturati per tipologia di evento avverso che prevedono meccanismi di riduzione della criticità tramite *attività procedurali*. Nell'ambito del servizio, piena centralità è attribuita, all'approccio **ITIL di Continual Improvement**, per tutte le attività previste. A tale scopo, infatti, nella gestione delle Issue, i **Referenti di Area** assicurano una gestione *proattiva* per le attività di Assistenza in quanto le segnalazioni pervenute sono prese in carico e valutate sempre secondo l'ottica del **Problem Management** per individuare la *root cause* dei problemi. In caso di risoluzione, saranno registrate le informazioni utili alla verifica degli *indicatori del servizio* ed alla produzione della necessaria *reportistica*, verrà registrata la *descrizione della risoluzione* per alimentare il **Known Error Database** affinché in futuro si possa risolvere una chiamata analoga con il massimo dell'efficienza.

Relativamente agli **orari di servizio**, verrà garantito un servizio di assistenza con copertura totale **H24 7gg/7 365 gg/anno (sabato, domenica e giorni festivi)**, con intervento in loco o da remoto su chiamata, senza distinzione tra orario base ed extra orario base in regime di reperibilità, e sempre nel rispetto dei tempi indicati negli SLA contrattualizzati.

**HELP DESK I LIVELLO** – La porta d'ingresso ai servizi di Assistenza è l'**Help Desk** che rappresenta la *Single Point of Contact (SPOC)* dedicato alla registrazione e gestione delle richieste di supporto (*request*) o delle segnalazioni di malfunzionamento (*incident*).

Con i presupposti metodologici descritti nei precedenti paragrafi, è possibile inquadrare il processo di Assistenza (Help Desk di I e II livello) anche secondo le sue **modalità di gestione** (continuativa o occasionale) e l'**approccio seguito** (reattivo o proattivo).

	Gestione Continuativa	Gestione Occasionale
Approccio reattivo	Gestione chiamate ordinarie	Gestione dedicata di chiamate associate ad eventi pianificati o ad emergenze o urgenze non pianificabili (c.d. "risposta della seconda ora").
Approccio proattivo	Gestione dedicata di contatti preventivi per monitorare situazioni (logistiche, organizzative e/o procedurali) di particolare delicatezza	Gestione dedicata di chiamate/contatti preventivi, associati ad eventi pianificati o ad emergenze/urgenze che presentino particolari criticità di natura logistica, organizzativa o procedurale.



La combinazione tra le modalità di gestione e l'approccio seguito garantiscono l'adozione delle **misure di servizio più appropriate**, in funzione del **grado di efficacia riscontrato (esperienza)**. Di seguito un esempio di situazioni cui si è fatto fronte con successo attraverso specifiche misure sviluppate facendo leva su struttura organizzativa, processi operativi, strumenti e profili professionali coinvolti.

	Gestione Continuativa	Gestione Occasionale
Approccio reattivo	<p><b>SITUAZIONE:</b> Chiamate ordinarie.</p> <p><b>MISURA ADOTTATA:</b> indirizzamento della richiesta di supporto in base al numero del chiamante, in modo tale che l'operatore coinvolto sia esperto delle principali problematiche operative del chiamante. Necessità di preventivo censimento.</p>	<p><b>SITUAZIONE:</b> Rilascio di una major release di un sistema sw a supporto di processi critici.</p> <p><b>MISURA ADOTTATA:</b> Costituzione di un apposito team di operatori esperti al quale indirizzare le richieste di supporto.</p>
Approccio proattivo	<p><b>SITUAZIONE:</b> Punti di utilizzo del sistema con problemi di instabilità a livello connettivo o di interfaccia con device esterni.</p> <p><b>MISURA ADOTTATA:</b> Prima dell'inizio del servizio, HD contatta i responsabili operativi dei singoli punti di utilizzo del sw per verificare la piena funzionalità dell'installato, richiedendo l'effettuazione di check o l'esecuzione di procedure di test.</p>	<p><b>SITUAZIONE:</b> Apertura di un nuovo sito utilizzatore del sistema sw.</p> <p><b>MISURA ADOTTATA:</b> Costituzione di un apposito team di operatori esperti che, con azioni telefoniche preventive o con interventi on-site, supporti l'inizio dell'operatività della nuova struttura.</p>

**HELP DESK II LIV - ASSISTENZA SPECIALISTICA** -Il servizio di Help Desk di II Livello si configura quale “*punto di supporto specialistico*” volto a gestire sia *segnalazioni di malfunzionamento*, sia *richieste di informazioni o di supporto*. Nello specifico delle **segnalazioni di malfunzionamento** il servizio è orientato ad effettuare l'analisi, la classificazione della malfunzione e la ricerca della soluzione (cfr. *Troubleshooting*), ovvero: ► *effettuare l'analisi della segnalazione* per determinarne il livello di gravità per poi erogare assistenza diretta sotto forma di chiarimenti, semplici modifiche e parametrizzazioni, consulenza sul corretto utilizzo dell'applicativo; ► *identificare* e diversificare le segnalazioni di malfunzionamento (Incident) dalle richieste di miglioria (Request); ► *Identificare se si tratta di sw certificato* o meno in modo da indirizzare l'escalation verso il Costruttore; ► *monitorare gli interventi*, tenendo traccia dei relativi step (in termini di responsabilità, tempi ed esito) per la produzione dei rapporti periodici sui livelli di servizio; ► *riportare* agli utenti dell'AC lo stato di avanzamento della richiesta. A queste attività si aggiungono le specifiche e specialistiche attività di **supporto**: ► in merito *all'utilizzo delle funzioni* della soluzione applicativa (modalità di utilizzo, descrizione degli iter procedurali e dei flussi di dati, significato dei dati, interpretazione dei messaggi diagnostici, produzione di reportistica specifica, produzione di documentazione specifica); ► *informativo* ed operativo per approfondimenti sull'andamento complessivo del sistema nonché per azioni di configurazione del software (sia esso certificato che non); ► *formativo*, per effettuare azioni di coaching, di orientamento all'utilizzo della piattaforma DeLS (cfr. § 5.1.2.1.2) per accedere a materiale didattico, o di reintegro formativo in aula programmandone opportunamente l'esecuzione.

**GESTIONE APPLICATIVA E BASE DATI** - Il servizio di *Assistenza Specialistica*, oltre alle attività di Supporto Specialistico, è volto anche alla *Gestione Applicativa e Base Dati*. A tale proposito, infatti, il RTI fornisce una proposta *completa, aderente e conforme* alle specificità del servizio, attraverso una soluzione che fonda le sue attività attraverso una stretta **collaborazione con i referenti ICT dell'AC** per: ► **individuare e comunicare i parametri applicativi su cui attivare le sonde del sistema di monitoraggio** al fine di verificare disponibilità e performance delle applicazioni. Le sonde andranno a rilevare informazioni granulari sullo stato dei sw, dei loro sottocomponenti, delle integrazioni, dei livelli di interoperabilità attivi e del servizio complessivamente erogato. Le informazioni raccolte dal monitoraggio consentiranno all'AC sia di presentare una panoramica sul singolo modulo applicativo o sul comportamento globale di sistema, sia di offrire puntuali ed istantanee segnalazioni (*alert*) utili all'azione di *conduzione applicativa* per una eventuale e conseguente *manutenzione preventiva*. I parametri verranno formalizzati attraverso opportuna documentazione resa disponibile dal RTI sul *Portale di Progetto*. Il RTI propone inoltre, **a titolo migliorativo**, una propria *Piattaforma di Monitoraggio* dei parametri applicativi, complementare o alternativa a quella dell'AC, dettagliata nel § 9.1.3, basata su *SkyNet* ovvero una evoluzione della console *Nagios* che consente il *monitoraggio nativo* di tutti i più importanti parametri applicativi della soluzione sw proposta; ► **rendere disponibili le informazioni necessarie alla configurazione della Cloud Management Platform**, utilizzata dal Service provider Cloud per l'automazione delle attività di gestione e dei change infrastrutturali. Il RTI consapevole dell'importanza che tali informazioni rivestono per la corretta configurazione dell'ambiente Cloud e delle policy di gestione/ottimizzazione, fornirà informazioni di configurazioni dettagliate utili a predisporre la centralizzazione del provisioning, l'orchestrazione e il monitoraggio dell'ambiente applicativo in cloud, al fine di ottimizzare al meglio le risorse impiegate consentendone una gestione semplice. Tali informazioni verranno formalizzate attraverso opportuna documentazione e rese disponibile sul *Portale di Progetto*; ► **eseguire le attività di configurazione della soluzione negli ambienti di test/collaudato e produzione**. Il RTI effettuerà tali attività coinvolgendo risorse, derivate dai *Team Collaborativi*, che governeranno le attività di sviluppo, rilascio e configurazione; ► **supportare le attività di gestione della sicurezza** in termini di Hardening, Patching, Security Monitoring, Log analysis e Log Correlation, Controllo Utenze; ► **rendere disponibili e mantenere le procedure da applicare in caso di Disaster Recovery** e garantire le necessarie attività per i test che saranno pianificati; ► **gestire il versioning del codice** mantenendo una *baseline* di fornitura. Questo consentirà di **garantire la riduzione del rischio di introdurre elementi negativi sulla qualità del sw nel corso delle iniziative di realizzazione o modifica**. Il RTI propone una gestione della *baseline* e dei *branch* legati a evoluzioni o modifiche del sw, attraverso l'utilizzo di strumenti automatici di **version control**, con cui tracciare e gestire i cambiamenti avendo la capacità di poter ricondurre lo stato del sw e conseguentemente del sistema ad un ben preciso momento temporale; ► **redigere il piano di rollback con le azioni da attuare in caso di anomalie gravi per ripristinare moduli e integrazioni per riportare il sistema sw alla piena operatività**. Il RTI renderà disponibile un *Piano di Rollback* per consentire il ripristino di uno stato valido del sistema a fronte di anomalie gravi che ne viciano l'operatività. L'esperienza del RTI conduce a delineare rollback realizzabili in modi diversi dipendentemente dalla magnitudo dell'anomalia verificatasi. Le diverse modalità consentiranno di affrontare diversi scenari di pronto ripristino (per fase, stato, distribuzione).

L'**efficacia** dell'intero processo descritto, oltre che sulla metodologia adottata, è basata sulla capacità operativa degli addetti per assicurare la quale la scrivente effettua, con periodicità settimanale, un **costante riesame di tutti i servizi**, eseguendo con uno specifico **Capacity Plan**, una attenta valutazione dei possibili fattori di rischio che ne potrebbero inquinare il livello di appropriatezza e competenza (*conoscenza e capacità*).

### 6.2.2.3 Manutenzione

I servizi **manutenzione (MAC/MAD/MEV)** prendono in carico tutte le esigenze di *prevenzione, correzione, adeguamento, normazione o evoluzione* con una azione che sarà espressione di programmazioni a scopo preventivo, oppure di iniziative originate da esigenze correttive, adeguate, normative, nonché evolutive sul software, di configurazione, funzionali o architetturali, atte ad adeguare la soluzione al nuovo contesto ambientale, tecnologico, prestazionale, organizzativo o legislativo **senza ridurre le performance misurate prima dell'attuazione delle modifiche**.

Ogni intervento di manutenzione verrà sempre considerato come una *modifica* di sistema indipendentemente dalla sua natura (*software, database, etc.*), conseguentemente, il RTI ha predisposto una serie di misure di contrasto ai relativi **rischi**, a garanzia della corretta esecuzione dei lavori, quali: ► percorsi di formazione e certificazione, con cui si garantisce l'idoneità, la cultura specifica, l'esperienza del personale incaricato; ► procedure/istruzioni di sicurezza inerenti tutte le disposizioni necessarie al rispetto delle prescrizioni legislative e di normativa tecnica in materia.

Ogni intervento manutentivo vedrà la redazione di un **"Rapporto di intervento"** sulla manutenzione effettuata e verrà tracciato sul sistema di ticketing in modo da consentire alla Committenza di poter intraprendere, nel rispetto dei tempi tecnici e delle possibili sovrapposizioni di intervento, azioni di verifica e controllo di quanto realizzato. Le attività di **Manutenzione** saranno sempre svolte nel perimetro della pratica **ITIL 4 di Change Enablement** in esercizio e finalizzati alla valutazione dell'impatto, la gestione del rischio e l'applicazione di una procedura di condivisione, autorizzazione e verbalizzazione, siano esse interventi di natura *correttiva, adeguativa o evolutiva*. La pratica **ITIL 4 di Change Enablement** è strutturata secondo un modello predefinito, frutto dell'esperienza pluriennale del RTI nella gestione di attività e progetti e in accordo con la metodologia di riferimento adottata. Caratterizza le attività secondo tre livelli:

► **Normal Change**: attività pianificate che introducono funzionalità di interesse globale. Sono declinate in nuove versioni (*Release*) o revisioni del software e necessitano di autorizzazione da parte dell'AC; ► **Standard Change**: attività standard a basso rischio che non necessitano di ulteriori autorizzazioni da parte dell'AC. Sono declinate in *"Richieste di servizio"* o alcune tipologie di modifiche operative che saranno concordate con l'AC in sede di avvio del progetto; ► **Emergency Change**: attività straordinarie e non pianificabili, da implementare il prima possibile, che introducono modifiche al sw inerenti alla manutenzione correttiva od all'implementazione di patches di sicurezza. Necessitano di processo di autorizzazione *"rapido"* dell'AC, per garantire che possano essere implementate velocemente. La pratica ITIL di *Change Enablement* è strutturata secondo un modello predefinito, frutto dell'esperienza pluriennale nella gestione di attività e progetti e in accordo con la metodologia di riferimento adottata. Tutte le attività sono tracciate all'interno del **Portale di Progetto** permettendo la corretta gestione di tutte le informazioni necessarie. In accordo con quanto indicato nelle modalità operative al § 6.2.1, tutti i rilasci verranno effettuati seguendo i passi di seguito: ► **produzione** del package da rilasciare; ► **rilascio** in ambiente di test/pre-esercizio; ► **collaudo** per consentire i test di accettazione da parte degli utenti; ► **versioning** del sw; ► **rilascio** in ambiente di esercizio; ► **attuazione** del periodo di osservazione per considerare chiusa la segnalazione.

Eventuali pianificazioni di interruzioni di servizio, verranno concordate con il **Comitato Direzione AS** al fine di ridurre il disagio operativo. Le attività manutentive verranno promosse non solo a seguito di segnalazioni di malfunzionamento (*correzioni*) ma anche sulla base della disponibilità di nuovi rilasci sw effettuati dal costruttore (*adeguamenti ed evoluzioni*). Questo consente di tenere aggiornato il sw in esercizio attraverso un efficace **processo di vigilanza** necessario per garantire la massima efficacia ed efficienza del sw in esercizio.

#### 6.2.2.3.1 Manutenzione Correttiva

La **Manutenzione Correttiva (MAC)** comprende tutte le attività di analisi, diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti sia dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, sia dei malfunzionamenti le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o di integrazione con altri sistemi.

L'impatto della MAC è strettamente legato alle pratiche **ITIL di Incident e Problem Management**, ed affronta, quindi, tutte le attività di manutenzione in risposta a malfunzionamenti conseguenti a segnalazioni aperte dal servizio di *Help Desk* a seguito di segnalazioni utente (*Incident*) non risolte nell'ambito dell'assistenza e tradotte in *"problem"* nella prassi dell'escalation funzionale.

Se, infatti, lo scopo della pratica di **Incident Management** è quella del ripristino tempestivo delle attività aziendali andando a costituire una base informativa e tecnica (*"knowledge base"*) attraverso la quale portare in soluzione anche tutte le casistiche di *Incident* correlate, (*Approccio Reattivo*), è, invece, compito della pratica di **Problem Management**: ► **supportare** le attività di prevenzione volte ad identificare problemi che sono le cause degli incidenti o potenziali cause attraverso indagini e analisi (*Approccio Proattivo, ad esempio del monitoraggio*); ► **sviluppare soluzioni alternative** o risoluzioni a lungo termine rispetto a specifiche condizioni di Incident coperte temporaneamente da workaround ma ancora non chiuse con soluzioni definitive (*Approccio Reattivo*).

Il processo di *Problem Management* valuta le informazioni del CMDB e del sistema di Trouble Ticketing (*"knowledge base"*) dove la pratica ITIL di *Incident Management*, opportunamente implementata, ha rappresentato tutte quelle informazioni di cui il processo di *Problem* ha bisogno (*incidenti sconosciuti*) in forma strutturata ed analizzabile, per avviare serialmente le seguenti attività: ► **controllo del Problem** (causa di uno o più incidenti); ► **verifica dei conseguenti Errori** (un problema diventa errore se la causa ultima è nota o se esiste un workaround); ► **indicazioni di indirizzo per le prossime attività di prevenzione dei Problemi** (*Problem Management proattivo* rivolto ai *Team Collaborativi* per impostare le iniziative di *monitoraggio*); ► **messa a punto di workaround** o della specifica soluzione da implementare nella pratica ITIL di *Change Enablement*.

Alla luce di quanto esposto, ne deriva che la pratica MAC, fondamentalmente, è caratterizzata da due aspetti: ► **ripristino tempestivo dei sistemi** attraverso *flussi operativi di urgenza* diversificati per tipologia di intervento, precedenza all'*implementazione di workaround*;

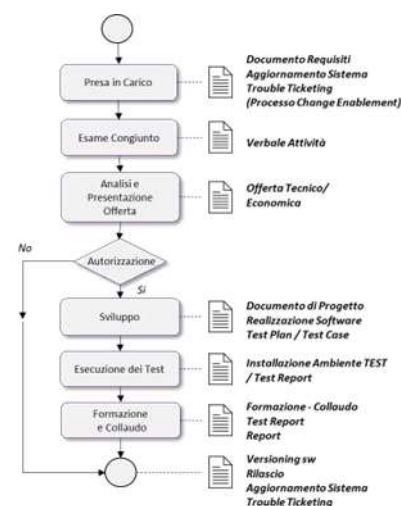
► **mantenimento in efficienza del sistema**, attraverso azioni preventive che vanno dal controllo della storicizzazione ed analisi dei dati storici al controllo delle aree funzionali più critiche al fine di prevenire possibili impatti sulla continuità operativa (interoperabilità, etc..).

### 6.2.2.3.2 Manutenzione Adeguativa

La **Manutenzione Adeguativa (MAD)** riflette la capacità del RTI di recepire gli elementi di innovazione per rendere i sistemi informatici dei veri **abilitatori** della digitalizzazione e della semplificazione amministrativa. L'incessante azione di **monitoraggio delle evoluzioni degli scenari ICT** condotta dal gruppo **Innovation & Start-up HUB**, garantisce **proattività nell'individuazione degli adeguamenti tecnologici e normativi** tipici della MAD. L'**assessment proattivo**, messo in campo dal RTI si orienta verso diverse direttrici: ► **processo di vigilanza**, che coinvolge l'intero sw fornito, attraverso un sistema di raccolta dati e analisi riguardo la **qualità**, le **prestazioni** e la **sicurezza** volte ad indirizzare azioni adeguate (es. *aggiornamento progettazione, sicurezza, prestazione clinica, miglioramento utilizzabilità, procedure di controllo sui dati*); ► **piani di evoluzione standard e normative**, quali ad esempio *flussi informativi scambiati con altri sistemi aziendali e regionali*; ► **piani di evoluzione tecnologica**, quali ad esempio *migrazioni di piattaforma hw/sw, disponibilità di nuove versioni del sw, adeguamenti dovuti all'aumento delle dimensioni delle basi dati, miglioramento dell'interoperabilità*, etc. Una volta concordati gli aspetti della realizzazione, in particolare dei tempi, comunque sempre compatibili con quelli eventualmente dettati dalle norme, viene attivato il TC che opererà nel rispetto dei criteri della pratica **ITIL di Change Enablement in Esercizio**. Si precisa che il RTI si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge o norme nazionali o regionali, la cui entrata in vigore dovesse ricadere nel periodo contrattuale, ad apportare tutte le modifiche necessarie alle funzionalità già disponibili in esercizio.

### 6.2.2.3.3 Manutenzione Evolutiva

Nell'ambito della MEV, ricadono tutte le iniziative di *sviluppo sw* volte ad arricchire il sistema esistente, modificando o integrando le funzionalità già disponibili per i vari ambiti applicativi. Gli interventi volti allo sviluppo migliorativo del sistema avranno sempre e comunque un iter operativo basato sullo schema di processo, illustrato in figura a fianco, riconducibile allo *sviluppo di un progetto tecnico/economico* di volta in volta concordato fra le parti, affinché i tempi di rilascio e l'effort associato possano inequivocabilmente rappresentare elementi di chiarezza e di certezza dell'iniziativa. A seconda che si tratti di **sw certificato o meno**, lo sviluppo verrà effettuato dai TC o dal gruppo di sviluppo del costruttore, in accordo con il regolamento MDR. I servizi richiesti (*RFC = Request For Change*) verranno erogati sempre in accordo alla practice **ITIL di Change Enablement** in esercizio nel pieno rispetto delle fasi del ciclo di vita del software: ► **Presenza in Carico**: fase in cui avviene la richiesta da parte del Comitato Direzione AS contenente i requisiti e i dati di massima relativi all'intervento richiesto. La richiesta viene inserita nel sistema di Trouble Ticketing come richiesta di sviluppo software con data di scadenza concordata con la committenza; ► **Esame Congiunto**: per approfondimento, condivisione e validazione dei requisiti con l'AC; ► **Analisi e presentazione Offerta**: fase in cui viene effettuata da parte del RTI una valutazione dei requisiti, dei rischi di impatto e delle risorse necessarie per l'attuazione, procedendo con la relativa formalizzazione di una proposta tecnico/economica. A seguito di tale fase la committenza procederà alla valutazione della proposta al fine di determinare se proseguire o meno con l'iniziativa (cfr. **autorizzazione**); ► **Sviluppo**: fase in cui il RTI procederà con l'elaborazione di un progetto esecutivo attraverso la presentazione alla committenza di un documento di progetto (*Project Details*) e di pianificazione dei test (*Test Plan*) al fine di concordare i "criteri di accettazione", che consentiranno di attuare il controllo di qualità di quanto realizzato. Si procederà alla realizzazione del software, all'elenco dei *test case* per consentire le opportune attività di collaudo ed accertarne l'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti; ► **Esecuzione dei test**, attività di test effettuata dal RTI in ambiente di test specifico al fine di verificare tutti i livelli di integrazione ed interoperabilità della soluzione sviluppata. A conclusione di tale fase, verrà predisposto il package che verrà rilasciato per la successiva attività di Formazione e Collaudo; ► **Formazione e Collaudo**, fase in cui viene erogata la formazione agli utenti e viene svolto il collaudo in cooperazione con i referenti dell'AC, finalizzato all'accettazione del sw realizzato e delle sue integrazioni. Associate al buon esito del collaudo vengono effettuate le attività di: *Versioning* del sw di *Rilascio* e di *Attuazione* del periodo di osservazione al fine di dichiarare chiusa l'attività.



### 6.2.2.4 Rendicontazione

Nel corso dell'erogazione dei servizi di **A&M**, il RTI procederà con la continua valutazione degli standard qualitativi contrattualizzati con l'intento di individuare e condividere con l'AC eventuali azioni correttive e/o migliorative e le relative tempistiche per l'attuazione. Per i dettagli si rimanda al § 8.2.

## 6.3 Aggiornamento professionale e qualificazione delle risorse

Al fine di garantire una efficace azione dei servizi, il RTI effettuerà un costante **controllo dei profili professionali impegnati nella fornitura**, funzionali alle attività previste dal **Piano di sviluppo del progetto** (cfr § 4)

La pratica del **costante allineamento** delle risorse ai profili professionali necessari all'erogazione dei servizi offerti in OT è presidiata dal **PM** supportato dai **RA** nella loro veste di *Resource Manager* dei *Competence Pool*. Questi ultimi coadiuvati dalla funzione di *PMO*, all'interno della struttura di *PMO & Contract Management*, gestiscono la rilevazione e gestione dello **skill inventory** delle risorse afferenti ai *Competence Pool* creando, quindi, una **mappa delle competenze** fondamentale ai fini della rilevazione dei gap formativi.

Questo processo assume il sostanziale ruolo di *Enabler* in quanto assicura l'inserimento delle risorse in **percorsi base** o **percorsi specifici di progetto** diffusamente descritti al § 2.

## 6.4 Valutazione e autovalutazione del servizio

Relativamente alla **Valutazione e autovalutazione del Servizio**, l'approccio utilizzato dal RTI trova i suoi fondamenti nel processo ITIL 4 di *Continual Improvement* (CI) e sull'applicazione iterativa del ciclo di miglioramento di Deming (PDCA "Plan-Do-Check-Act"), raccomandato dallo standard ISO/IEC 20000 e formalizzato in IDeM. Tale soluzione garantisce l'attenzione agli aspetti di controllo attraverso l'articolazione nelle fasi di: ► pianificazione di interventi (**Plan**); ► esecuzione di tali interventi (**Do**); ► controllo dei risultati ottenuti (**Check**) ed implementazione di ulteriori azioni correttive e migliorative (**Act**). Tale processo, presidiato dalla struttura di **Quality & Risk Management**, consente di rilevare eventuali "trend negativi" permettendo l'attuazione di adeguate azioni di miglioramento indirizzando gli interventi verso i **servizi**, gli **strumenti di controllo** oppure verso gli stessi **indici di valutazione**.

Nel pieno rispetto della "Quality by D" (QbD), secondo cui il principio della qualità oltre a soddisfare gli standard e le metodologie di riferimento, viene perseguito anche attraverso un costante confronto con i clienti, il RTI, per raggiungere l'obiettivo della **valutazione del servizio**, intende seguire il duplice approccio della costante misurazione della qualità dei servizi (SLA) e della *customer satisfaction*. Il processo di rilevazione avviene seguendo le fasi di: ► **Definizione**, in cui il PM e la funzione di *Quality Assurance* di AS (cfr. *struttura di Quality & Risk Mgmt*) condividono con il Comitato Direzione AS gli **indicatori (KPI)** e le **metriche** da utilizzare per il calcolo della misurazione (*valore atteso, prospettiva dei diversi portatori di interesse, modalità di presentazione dei report*) ed il formato dei **questionari** di "Customer Satisfaction"; ► **Raccolta dei dati**, siano essi di natura *oggettiva* (KPI) o *soggettiva* (Questionari); ► **Calcolo del valore degli indicatori** secondo le metriche condivise nella fase di Definizione; ► **Produzione** della reportistica nel formato stabilito ad inizio progetto; ► **Valutazione** dei risultati in termini di valore aggiunto e benefici attesi; ► **Pianificazione** di eventuali azioni migliorative o correttive da condividere con il Comitato Direzione AS.

Le fasi di **Valutazione** e **Pianificazione** di eventuali **azioni correttive o migliorative** operano in accordo ad un'attenta **gestione dei rischi** finalizzata al monitoraggio di ogni singola iniziativa progettuale o di servizio. L'eventuale inadeguatezza del servizio viene così prontamente colmata con azioni di recupero (es. *percorsi di reintegro formativo, arricchimento documentale, integrazione di strumenti migliori o aggiuntivi, etc.*) per una qualità operativa *Full risk* a garanzia dell'**esaustività** ed **efficacia** del servizio stesso.

## 7 EXIT STRATEGY

La gestione dell'**Exit Strategy** o *trasferimento di know how (TK)*, in accordo alla *Transition&Transformation Methodology (TTM)* conforme alle linee guida *ITIL 4* e formalizzata in *IDeM-*, segue un approccio di “*knowledge sharing*”, con l’obiettivo di **garantire la capitalizzazione ed il trasferimento continuo della conoscenza** per tutta la durata contrattuale, in merito non solo agli interventi effettuati, ma all’intero patrimonio informativo che nel corso del tempo si andrà man mano ad accumulare, tenendo ben presente come la conoscenza necessaria all'erogazione dei servizi si componga sia di **conoscenza codificata** (*il sapere conservato in modo strutturato: es. documenti, database, etc.*) che di **conoscenza tacita** (*il sapere diffuso che vive in forma destrutturata e distribuita grazie alla memoria e all'iniziativa dei singoli individui*).

Ne consegue che il RTI consideri il TK come **un progetto di ingegneria della conoscenza** affrontato grazie ad una struttura organizzativa dedicata che consente di massimizzarne l'efficacia, *minimizzando i rischi di subentro, garantendo al contempo qualità nella continuità operativa del sistema*. Espressamente concepito e specializzato per facilitare il “*passaggio della responsabilità di un servizio da un fornitore all'altro senza impatti*”, **il processo di TK si fonda su di una costante e rigorosa gestione dei rischi** eseguita in accordo alle linee guida *ISO31000*, secondo la quale il RTI si impegna a mettere in atto le più idonee misure tecnico-operative a **tutela dei livelli di servizio**, tra le quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, “*non intervenire in modifica sull'intera infrastruttura tecnologica sw, a meno che gli interventi non siano stati concordati ed approvati dal cliente*”. **Tutte le attività vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente in tema di protezione dati personali e sensibili** (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 - GDPR).

Il TK proposto riprende quindi *metodi e standard* di diffusione a livello internazionale, integrati con *pratiche, tecniche e strumenti* frutto dell'esperienza. Si tratta di un servizio che potrà essere attivato **in continuità ed alla fine del contratto** (*contemplando anche una fase extra contrattuale*) o **a richiesta nel corso della fornitura**. Questo approccio alla gestione del TK è predisposto per **garantire**: ► la **continuità di governo** degli ambiti applicativi oggetto di fornitura; ► la **completa capacità da parte dell'utenza** di sfruttare in modo corretto ed efficiente le soluzioni applicative consegnate; ► la completa **copertura conoscitiva dell'intero perimetro applicativo** (cfr. *Baseline*), in particolare rispetto agli interventi più complessi; ► le necessarie competenze al personale dell'Amministrazione Contraente (AC) e al Fornitore Entrante (FE) al fine di preservare **la continuità di servizio**.

Allo scopo il RTI adotta *soluzioni e modalità operative consolidate*, già applicate in analoghi contesti, basate su una serie di *Principi Guida* elencati di seguito, che consentono di **garantire** un percorso di trasferimento della conoscenza basato su elevati standard di **qualità, alta produttività ed efficacia**: ► “*tailoring*” dei percorsi formativi che saranno progettati e strutturati con modalità di erogazione e contenuti diversificabili in base alle esigenze degli specifici utenti target (*cluster di utenti*) preliminarmente identificati; ► uso del **Transition Index Calculator** che consente di determinare un indice *TI* (*Transition Index*) per ogni obiettivo di *TK*, per definire la *migliore strategia* rispetto al livello di *impegno* ed alla *difficoltà* del trasferimento stesso; ► disponibilità dell'intera **documentazione formativa prodotta ed aggiornata** nel corso della fornitura; ► “*staffing*” di risorse dedicate alla creazione, gestione ed erogazione di *percorsi formativi nel corso della fornitura* con competenze tali da garantire elevati standard qualitativi del servizio erogato verso l'AC.



Il RTI si impegna inoltre a **garantire** un servizio di TK che associa agli **strumenti** tipici del trasferimento di informazioni e **documentazione, azioni mirate di formazione sulle principali evoluzioni normative** che possono avere impatto sul software, con particolare riferimento a quanto concerne il **Regolamento Dispositivi Medici (UE) 2017/745 - (MDR)**.

Oltre all'orientamento derivato dalla metodologia di riferimento adottata, si prevede inoltre che le modalità attuative e i tempi di esecuzione del TK dipenderanno anche in larga misura dal come il futuro FE andrà a declinare il proprio **Piano di Transizione**.

L'approccio che proponiamo è, per questo, **flessibile e adattabile** a diverse modalità separando la parte organizzativa da quella esecutiva; il modello risulta così tarato per una efficace fase di trasferimento della conoscenza grazie ad una **cooperazione reciproca**, una definizione chiara delle *aspettative* e ad una *comunicazione* e un *reporting continuo* sullo stato del trasferimento.

### GOVERNO DEL PROCESSO DI TK – RUOLI, RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE

Per garantire l'efficacia del trasferimento, il RTI assegna la responsabilità del TK al **PM**, con il supporto del *Transition Manager* (appartenente alla struttura di Knowledge Management), del *PMO* nella sua funzione di *Resource Management* e di tutte le risorse che si saranno avvicinate nell'erogazione delle attività contrattuali apportando le competenze più adeguate ai contenuti da trasferire. Nello specifico, il *PM* supportato dal **Transition Manager**, ha in carico la *pianificazione*, il *controllo* e il *coordinamento delle attività*, e interagisce con i referenti della Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende nella condivisione del *piano di lavoro* (*piano di trasferimento – PTF*), dello *stato di avanzamento* e di eventuali *rischi e urgenze*. Il *PM* conseguentemente collabora con:

- la struttura di **PMO** per gli aspetti amministrativi e organizzativi della pianificazione, esecuzione e rendicontazione del TK;
- la funzione di **Knowledge Mgmt** che raccoglie e sistematizza la documentazione e produce il materiale per l'auto-apprendimento;
- i **Responsabili dei Servizi** che indicheranno al *PM* e al *Transition Manager* le risorse all'interno di ciascun Team operativo idonee a supportare in qualità di **Tutor** il passaggio di conoscenza. I Tutor sono risorse professionali (es. tecnici specialisti) di riferimento il

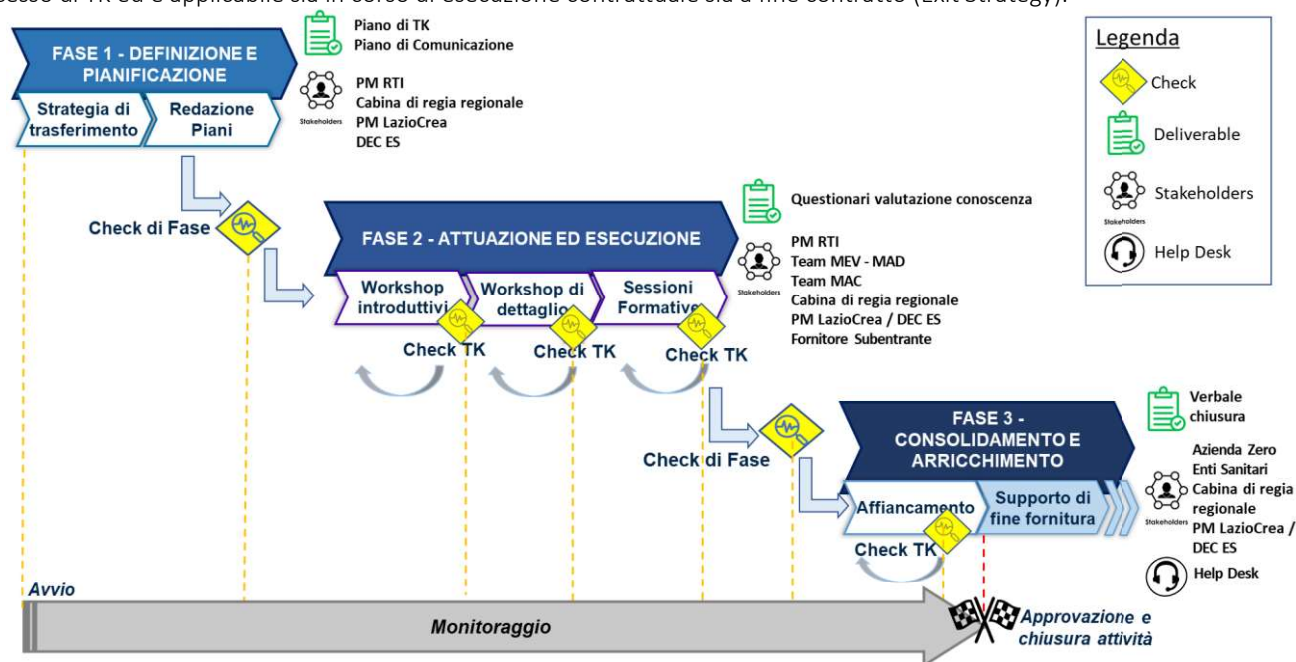
cui compito sarà quello di assicurare il corretto ed esauriente trasferimento di conoscenza, affiancando le risorse della Committenza e/o FE nel loro processo formativo, monitorandone l'andamento delle attività e raccogliendo eventuali necessità di approfondimento;

- i **Referenti di Area (RA)**, provenienti dal Competence Pool, esperti del contesto di riferimento (processi, modalità operative e tecnologie) che avranno il compito di formare le risorse designate dal fornitore entrante sui temi di carattere più operativo. Tutti i RA coinvolti nel TK sono in possesso di "soft skill" (*capacità relazionale, capacità di comunicazione, abilità nella gestione dei meeting, ecc.*) utili a rendere più efficaci i singoli interventi formativi;
- per ciascun servizio o ambito funzionale sarà nominato un **Referente Tematico di Knowledge Transfer** che si dedicherà al popolamento della *Knowledge Base (KB)* garantendo il recepimento delle linee guida stabilite centralmente, assicurando un processo di popolamento che non tralascia alcun contenuto rendendo la KB realmente completa, autoconsistente e strutturata per area tematica e processo.

L'esperienza del RTI in forniture analoghe consente di affermare che la soluzione migliore per mitigare i rischi insiti nel TK sia quella di tenere aggiornata la documentazione durante il periodo di fornitura, rendendola disponibile a chiunque dovesse richiederla, **in qualunque momento** nel corso della fornitura su perimetri parziali, **oppure a fine fornitura** quando l'intero corpus documentale verrà messo a disposizione del fornitore subentrante e della Committenza. Si evince pertanto come complessivamente, ai diversi livelli del **Modello Organizzativo**, vengano individuate risorse specialistiche che svolgono, facilitano, incentivano e verificano il corretto svolgimento del TK. I Team coinvolti sono composti da risorse già impegnate nell'erogazione dei servizi.

#### STRUMENTI E PROCESSI PER IL TK

Si riporta nel seguito la descrizione dei **processi e delle modalità operative** orientati a garantire il completo passaggio delle conoscenze ai soggetti subentranti e la piena continuità dei servizi ad essi affidati. La figura seguente esemplifica, attraverso un diagramma di flusso, il processo di TK ed è applicabile sia in corso di esecuzione contrattuale sia a fine contratto (Exit Strategy).



**Fase 1 - Definizione e Pianificazione** degli obiettivi di TK. Il PM attraverso lo strumento **Transition Index Calculator** determina il "Transition Index - livello di impegno e difficoltà del trasferimento" per ogni obiettivo di TK che in aggiunta alle informazioni sui destinatari, ed alle esigenze del fornitore subentrante, permette di perfezionare la **strategia di TK**. Conseguentemente predispone: • il **Piano di TK** con le attività ed i tempi da sottoporre all'approvazione della Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende; • il **Piano di Comunicazione** per formalizzare le *Modalità Organizzative dell'Exit Strategy*, i *Referenti del RTI* e la *lista dei discendenti* da coinvolgere durante il TK, lo *Stato avanzamento delle attività*, le *regole di Accesso Sicuro alle Applicazioni*, le *modalità di trasferimento delle Licenze SW* per la compliance contrattuale.

FASE	DESCRIZIONE	MODALITÀ OPERATIVE
1	Individuazione perimetro TK	Il PM individua <i>applicazioni, processi e servizi</i> oggetto del TK, nonché i <i>soggetti destinatari</i> da coinvolgere. La funzione di <i>Knowledge Mgmt</i> analizza il contesto e i deliverable disponibili, utilizzando il repository documentale del <i>Portale di Fornitura</i> . Definito lo <i>scenario</i> , il PM delinea il <i>Team di TK</i> e con la funzione di <i>Resource Mgmt</i> individua i Tutor. La composizione dei Team sarà condivisa con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende.

	Definizione strategie di TK	Il PM, con la funzione di <i>Knowledge Mgmt</i> ed il <i>Transition Manager</i> , predisporre: ► il materiale documentale in “unità di TK”; ► le <b>modalità di erogazione formazione</b> (es. <i>training on the job</i> , <i>workshop</i> ) in base al contenuto e ai destinatari; ► le <b>modalità di valutazione dell'apprendimento</b> (es. <i>questionari</i> , <i>prove</i> , <i>Transition Index Calculator</i> ); ► il <b>Piano di Trasferimento Know-How</b> condividendolo con la Committenza al fine di valutarne la completezza.
2	Sessioni operative di TK	Le modalità di erogazione formazione possono essere: ► <b>Training on the job</b> in un ambiente speculare a quello di esercizio per simulare situazioni reali (“ <i>Sandbox</i> ”). Per i Servizi di Supporto le risorse impegnate sugli interventi in corso, forniranno una visione reale dei processi, modalità operative e tecnologie in uso; ► <b>Workshop</b> formativi organizzati per servizio ed erogati in <i>video-conferenze</i> e <i>webcast</i> (MS Teams), vertono su <i>tematiche metodologiche, organizzative, operative e tecnologiche</i> ; ► <b>Sessioni di Learning by doing</b> consentono di “ <i>toccare con mano</i> ” processi cruciali come il rilascio in collaudo del sw sviluppato o modificato; ► <b>Autoapprendimento</b> i contenuti opportunamente predisposti sono resi disponibili attraverso la piattaforma <i>Dedalus e-Learning System (DeLS)</i> , con verifica dei risultati tramite <i>report</i> e <i>schede di sintesi</i> ; ► <b>Documentazione</b> , la funzione di <i>Knowledge Mgmt</i> rende disponibile sul repository documentale tutta la documentazione di progetto acquisita dalla fase di <i>presa in carico</i> e aggiornata nel corso della fornitura.
3	Validazione e chiusura TK	Effettuata attraverso il supporto del <b>Transition Index Calculator</b> , ovvero dello strumento di valutazione del livello di apprendimento conseguito dalle risorse del <i>Fornitore Subentrante</i> che analizza gli esiti delle attività di addestramento e affiancamento. Eventuali azioni di “ <i>rinforzo</i> ” per colmare gap di conoscenza rimanenti. Formalizzazione passaggio di consegne e chiusura attività.

**Fase 2 - Attuazione ed esecuzione** degli interventi per trasferire conoscenze di contesto e di progetto. Le attività di TK indirizzate ai soggetti indicati dalla Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende (*fornitore terzo e/o membri dell'ES*) vedranno sessioni di formazione svolte **in presenza o in video-conferenza**; in particolare, si potrà adottare lo strumento dell'aula virtuale (*webinar*) per superare vincoli logistici, per conformarsi alle normative sanitarie in atto o per recepire modelli di “*remote working*” in uso presso le aziende coinvolte nel TK. Sono previsti **workshop introduttivi e di dettaglio** nonché **sessioni formative per tipo di servizio**, organizzate in parallelo per diversi gruppi di discenti. Il focus sarà impostato su aspetti rilevanti e criticità riscontrate nel corso della fornitura. I *workshop* e le *sessioni formative* saranno disponibili come *webinar* ad accesso personalizzato, erogati tramite piattaforma **DeLS** (cfr. §.5.1.2.1.2) basata su **Moodle** (*tool di eLearning*) ed integrata con **Skills Base** (*tool di Skill Inventory*) per tenere traccia delle competenze trasferite ai discenti, e **Ananas Analytics Desktop** (*tool di Data Analytics e Reporting*), per produrre report sull'andamento della formazione.

**Fase 3 - Consolidamento e Arricchimento**, i destinatari del TK **affiancano** i tecnici del RTI nel *Training on the job*, affrontando situazioni operative reali, consolidando le conoscenze. In tali sessioni i discenti apprendono osservando l'operatività degli esperti, acquisiscono conoscenza sui servizi e sui sistemi dagli interventi diretti, rafforzando quanto acquisito in *fase 2*, inoltre in **ambiente di formazione**, potranno in sicurezza simulare interventi di risoluzione criticità. Al termine del periodo contrattuale, per i due mesi successivi, quale ulteriore miglioria senza oneri aggiuntivi per la Committenza e gli ES coinvolti, il RTI renderà disponibile un **Help Desk** con risorse chiave che da remoto potranno ancora assistere l'AC ed il fornitore subentrante in teleassistenza o tramite canali audio/video di videoconferenze.

**Fase di Monitoraggio in continuità**: il PM effettua un costante monitoraggio del processo di TK, supportato dai *Team Collaborativi*, verificando l'andamento delle attività e indirizzando eventuali criticità o carenze. Per evidenziare l'avanzamento del TK ed il raggiungimento del risultato finale, il PM predisporre il: ● **Piano di Trasferimento (PTF)**, che permette di monitorare gli avanzamenti delle singole attività di TK e di condividere con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende nei SAL settimanali, l'analisi di rischi, issue, open point ed aspetti fondamentali delle attività in corso; ● **Rapporto di Trasferimento**, redatto in contraddittorio con il FE e gli ES, a conclusione del TK al fine di indicare alla Committenza il completamento delle attività, ed il livello di autonomia e competenza raggiunte dai discenti.

#### DUE DILIGENCE: DEFINIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E DEI CONTENUTI DA TRASFERIRE AL FORNITORE SUBENTRANTE

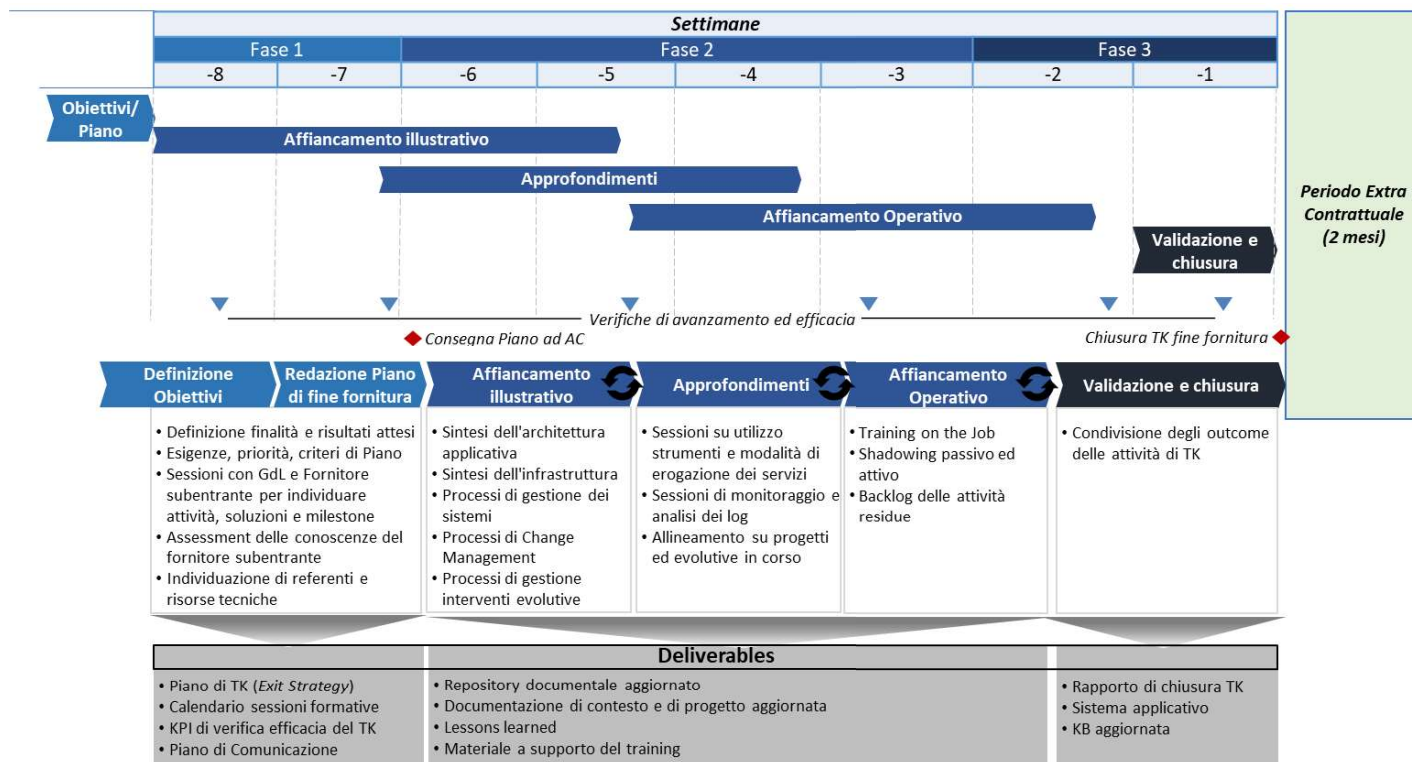
Il RTI è consapevole dell'importanza di un efficace passaggio di conoscenze per *garantire la continuità qualitativa e quantitativa del know-how* al fornitore subentrante e della Committenza. Per questo saranno adottate modalità operative specifiche che contemplano nelle fasi preliminari (*Fase 1 del Processo di TK*) una attività di **Due Diligence** per individuare e raccogliere tutti gli elementi di contesto (*organizzativo, metodologico, funzionale, tecnologico, applicativo*) e tutti i **deliverable di progetto** necessari al nuovo fornitore per subentrare avendo contezza di tutti gli **elementi progettuali di fornitura**.

#### PIANO DI TRANSIZIONE

Di seguito si riporta una ipotesi preliminare del **Piano di Transizione** che descrive **processi, modalità operative, deliverables** prodotti nelle fasi operative del *trasferimento know-how ai soggetti subentranti* con cui garantire la piena continuità dei servizi. Lo schema è puramente esemplificativo in quanto il Piano nella sua versione definitiva concordato e messo a punto dal RTI in collaborazione con la Cabina di Regia Regionale e il Project Manager, sentiti i DEC delle singole Aziende all'interno del Gruppo di Lavoro (GdL). In ogni caso il Piano esemplifica fasi, tempi, e deliverables, non evidenziando l'eventuale valore aggiunto espresso dal periodo extra contrattuale. Sottolineiamo che per permettere al fornitore subentrante di orientarsi all'interno del corpus documentale messo a disposizione dal RTI, i singoli contenuti saranno **strutturati per area tematica e processo**, in modo che tutti gli interventi, sia realizzativi, sia di supporto



specialistico relativi a un processo di un'area applicativa/tematica, siano raggruppati in modo da essere più facilmente reperibili dagli stakeholder.



PIANO DI COMUNICAZIONE

Nel corso delle prime fasi previste dal Piano di Transizione del Know-How il Transition Manager definirà il Piano di Comunicazione di dettaglio relativo a tutti gli aspetti di cui occorrerà informare il Fornitore Subentrante e gli stakeholder della Committenza (ES, Regione e LazioCrea) relativamente ai seguenti aspetti: **Modalità Organizzative dell'Exit Strategy**, **Referenti RTI** e **Risorse del Fornitore Subentrante** e/o del ES da coinvolgere durante il Piano di Transizione, **Stato avanzamento e Rendicontazione** delle attività di **Trasferimento del Know-How**, diffusione delle Procedure per assicurare la **Sicurezza di Accesso alle Applicazioni** da parte del Fornitore Subentrante, modalità di trasferimento delle **Licenze SW** per garantire la **compliance contrattuale**.

CONTINUITÀ OPERATIVA

Il RTI garantirà che durante le fasi di Exit Strategy non vi saranno decadimenti dei livelli di servizio e che l'intero processo risulterà trasparente agli utenti finali delle applicazioni. Tali obiettivi saranno garantiti, da un adeguato dimensionamento dei Team deputati al TK; da un Piano di Comunicazione che consentirà di evidenziare in anticipo i rischi che potrebbero impattare l'operatività, in modo da pianificarne le azioni di contrasto, gestione o mitigazione; dall'impiego di uno strumento di valutazione del livello di apprendimento denominato Transition Index Calculator che misurando le attività di addestramento attraverso l'elenco dei partecipanti alla sessione, la percentuale di risposte positive sui test relativi a ciascun argomento trattato, la valutazione media del TK ottenuta con i questionari di gradimento, etc., fornisce un cruscotto che attraverso indicatori grafici o tabellari evidenzia la necessità "di rinforzo formativo" per colmare gap di conoscenza. Per rafforzare oltremodo l'efficacia del TK, il RTI predispone sessioni di simulazione di evento al fine di valutare la capacità dei discenti di affrontarlo ottenendo in tal modo garanzie sulla Continuità Operativa dei servizi che il Fornitore Subentrante andrà ad erogare al termine del contratto.

[Identificativo intervento]	Obiettivi raggiunti	Modulo	Durata	Data	Partecipanti	Test superati	Gradimento	
<b>Report dell'intervento di trasferimento know-how</b> 1. <b>Introduzione</b> 1.1. Linee guida e obiettivi 1.2. Contesto operativo 2. <b>Descrizione intervento</b> 2.1. Aree tematiche e tecnologiche 2.2. Moduli di KT 2.3. Sintesi dei contenuti 2.4. Piano di attività 2.5. Riepilogo dei risultati 3. <b>Note e suggerimenti</b>	Obiettivo 1	[ID modulo]	4 ore	18/5	8	95%	8.5 (0-10)	
	Obiettivo 2	[ID modulo]	4 ore	20/5	9	93%	8.1 (0-10)	
	Obiettivo 3	[ID modulo]	6 ore	21/5	6	88%	8.4 (0-10)	
		[ID modulo]	6 ore	25/5	6	91%	9.0 (0-10)	
	<b>Riepilogo test per argomento</b>						<b>N. domande</b>	<b>Risposte esatte</b>
		[ID argomento]				15	88%	
		[ID argomento]				15	84%	
		[ID argomento]				4	95%	
		[ID argomento]				10	86%	

## 8 LIVELLI DI SERVIZIO

### 8.1 Riduzione degli SLA

Il presente paragrafo tratta i **Livelli di Servizio** previsti dal RTI nell'ambito dell'erogazione dei servizi *Realizzativi*, di *Assistenza e Manutenzione* e, più in generale, nel *Governo della fornitura*.

Il RTI **garantisce il rispetto di tutti i livelli di servizio presentati nella documentazione di gara** e in termini **migliorativi**, quanto già indicato in Accordo Quadro e nello specifico nell'ambito del miglioramento delle soglie dei seguenti indicatori di qualità:

#### TIP – TEMPESTIVITÀ NELL'INSERIMENTO DEL PERSONALE

Con riferimento a quanto indicato nel par. 4.1.3 dell'Appendice 2 ai CTS Lotti Applicativi "Livelli di servizio", il costituendo RTI s'impegna a garantire una riduzione dei valori di soglia previsti secondo le indicazioni di seguito riportate: **Valore di soglia TIP <=3**.

#### RLFN – RILIEVI SULLA FORNITURA

Con riferimento a quanto indicato nel par. 4.1.7 dell'Appendice 2 ai CTS Lotti Applicativi "Livelli di servizio", il costituendo RTI s'impegna a garantire una riduzione dei valori di soglia previsti secondo le indicazioni di seguito riportate: **Valore di soglia RLFN=0**.

Relativamente al criterio specifico, oggetto del presente capitolo, il RTI **garantisce che tutte le attività progettuali saranno espletate entro il 31/03/2024 e che quindi, per tale data, il 100% delle COT saranno perfettamente operative e aderenti alla totale copertura funzionale** come da requisiti di capitolato. In particolare, rispetto a:

- **indicatori di tempestività di realizzazione delle attività progettuali (TRAP)**, determinati dalla differenza di tempo che intercorre tra quanto dichiarato dal RTI nella presente Relazione Tecnica (cfr. § milestone) e quanto eseguito in sede di realizzazione, il costituendo RTI s'impegna a garantire il valore di soglia di seguito riportato: **Valore di soglia TRAP = 0**.
- **indicatori di adeguamento funzionale (ADF)**, determinati dalla differenza del numero delle funzionalità richieste nella documentazione di gara e quanto sarà presente al momento della messa in esercizio della soluzione applicativa, il costituendo RTI s'impegna a garantire il valore di soglia di seguito riportato: **Valore di soglia ADF = 0**

### 8.2 Monitoraggio e rendicontazione

Il costante e puntuale processo di **Monitoraggio e Rendicontazione** nell'ambito dell'erogazione dei servizi previsti dal CT rappresenta uno dei punti di attenzione del processo di Risk Management adottato dal RTI nel governo della fornitura.

I risultati di tutte le valutazioni completate sono contenuti nel **Portale di Progetto** che rappresenta il fondamentale **strumento** di colloquio con l'Amministrazione contraente. Tale strumento sarà affiancato anche da verifiche periodiche di Stato Avanzamento Lavori in modo da favorire momenti di confronto e di dialogo con il RTI.

I rapporti saranno strutturati secondo uno schema condiviso con dalla Cabina di regia e dal Project Manager, sentiti i DEC delle Aziende Sanitarie dal Committente. Ed esporranno le performance rispetto ai target concordati, i relativi trend e le azioni da intraprendere per migliorare la qualità del servizio, i dettagli inerenti tutte le attività di *Assistenza e Manutenzione* svolte nel periodo trascorso (cfr. *apertura ticket, interventi tecnici effettuati, esito, etc.*).

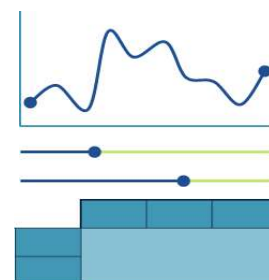
Verranno fornite:

- **Rendicontazione delle attività e degli SLA contrattuali**, con focalizzazione sugli indicatori cui è collegato il processo di accertamento delle penali. Tale relazione esporrà le performance rispetto ai target SLT, i relativi trend e le azioni da intraprendere per migliorare la qualità del servizio. Per consentire una rapida visualizzazione e consultazione degli indicatori esposti potrà essere eventualmente utilizzata la modalità rappresentativa dei diagrammi SLAM (SLA Monitoring) valorizzati secondo le colorazioni dei RAG Charts (Red, Amber, Green).
- Relazione di **Stato Avanzamento Lavori (SAL)**, con i dettagli inerenti tutte le attività di Supporto, Assistenza e Manutenzione svolte nel periodo trascorso (cfr. *apertura ticket, interventi tecnici effettuati, esito, etc.*).



Sarà inoltre fornita alla Committenza la possibilità di accedere ad un **cruscotto di monitoraggio** che potrà essere consultato via web e da cui potranno essere estratte le informazioni utili alla rielaborazione ed al monitoraggio dell'andamento dei servizi. Nello specifico, attraverso la suddetta relazione verranno rese disponibili informazioni inerenti a:

- rendicontazione delle attività realizzate nel periodo e SLA contrattuali;
- evidenza dei deliverables eventualmente rilasciati, con relativa data di consegna e copia del documento di accettazione formale firmato dalla scrivente e dal Responsabile di CE di Azienda Zero;
- descrizione delle eventuali attività avviate e percentuale di realizzazione;
- risultanze delle attività di verifica e validazione;
- metriche sulle attività di supporto, apertura ticket nel periodo, interventi effettuati, risoluzioni, aree tecnologiche maggiormente coinvolte;
- eventuali imprevisti e relative azioni di recupero effettuate.



Attraverso *grafici e tabelle di sintesi* verranno inoltre rappresentate le **attività** svolte relativamente a:

- installazioni del software specialistico, la sua configurazione, personalizzazione ed eventuale integrazione presso i vari ES;
- gestione operativa dei sistemi con azioni su configurazioni d'uso, ecc.;
- monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti software (Manutenzione Preventiva);
- configurazione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- tuning orientato al miglioramento delle prestazioni di sistema;
- collaborazione nella gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- attività necessarie per l'introduzione di nuove tecnologie e/o sistemi software che comportino cambiamenti di configurazione e/o organizzazione e che scaturiscano da attività di progettazione e sviluppo concordate con la Committenza (Manutenzione Evolutiva);
- attività necessarie per mantenere continuamente allineato il sistema alle più recenti innovazioni tecnologiche software rilasciate dai fornitori (Manutenzione Adeguativa);
- attività necessarie per mantenere continuamente allineato il sistema alle novità normative (Manutenzione Normativa);
- attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di errori (Incident/Problem - Manutenzione Correttiva).

## 9 MIGLIORIE

### 9.1 Strumenti aggiuntivi per la puntuale registrazione delle attività di gestione applicativa e basi dati

Nell'ambito delle **attività** dedicate alla **gestione applicativa e base dati (GAB)** ad integrazione degli strumenti già presentati in sede di Accordo Quadro si propongono **a titolo migliorativo** i **seguenti strumenti aggiuntivi, funzionali per la puntuale registrazione delle stesse attività**. Tali strumenti forniscono un immediato valore aggiunto per la Committenza in termini di efficacia e di efficienza.

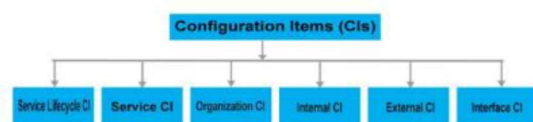
#### 9.1.1 Piattaforma di Trouble Ticketing e Supporto agli Utenti

Tutte le richieste in regime di GAB e più in generale di richiesta di assistenza vengono tracciate nel **Sistema di Trouble Ticketing e Supporto agli Utenti** raggiungibile attraverso il **Portale di Progetto** garantendo la massima tracciabilità di tutte le informazioni e le fasi di lavorazione, rendendo le stesse consultabili tramite interfaccia web, a garanzia della massima trasparenza e condivisione. È quindi possibile, tra l'altro, monitorare costantemente lo stato di lavorazione della richiesta ed interagire con il personale di supporto per integrare o richiedere informazioni aggiuntive.

Il **sistema di Trouble Ticketing** scelto è **Sysaid**. Le sue numerose capacità includono un potente *Help Desk*, una componente di *IT Asset Management* e altri strumenti necessari per analizzare e ottimizzare le performance dell'IT, integrati con una avanzata componente per la gestione del **Configuration Management Data Base (CMDB)** di cui sarà fornito un maggior dettaglio in un successivo paragrafo. Si tratta di funzionalità per la corretta implementazione ed il costante monitoraggio dei processi di supporto (cfr. *GAB, Help Desk ed Assistenza*), attraverso le quali è possibile osservare lo stato di lavorazione di ogni richiesta ed interagire con il personale di supporto per integrare o richiedere informazioni aggiuntive. *SysAid* sarà disponibile all'accesso da parte dei referenti, o di altre strutture aziendali della Committenza, al fine di monitorare lo stato di avanzamento delle segnalazioni/richieste di assistenza e di calcolare il tempo trascorso tra la richiesta e la risoluzione della stessa, per verificare la rispondenza ai livelli di servizio contrattualizzati. Tra le più significative funzionalità rese disponibili da *SysAid*, si segnalano: ► la **registrazione delle richieste** (cfr. *apertura ticket*) in tutte le modalità di esecuzione (*posta elettronica, web, sistema di monitoraggio*), con notifica all'utente che l'ha effettuata; ► la **registrazione dei dati** complementari di classificazione della richiesta, come ad esempio il livello di priorità a cui è stata assoggettata; ► la **registrazione delle soluzioni** fornite e delle azioni svolte per il ripristino della funzionalità; ► la **distribuzione delle richieste** ai diversi livelli di assegnazione, garantendo piena visibilità sugli interventi svolti dai vari specialisti di secondo o terzo livello; ► il **controllo dei tempi di intervento** in confronto con i livelli di servizio stabiliti; ► la **chiusura dei ticket trattati** e la relativa notifica all'utente; ► la **disponibilità di strumenti di consultazione** di tutte le richieste di supporto con l'obiettivo di misurarne il rispetto dei livelli di servizio ai vari stadi operativi dell'assistenza; ► la **disponibilità di strumenti di analisi statistica e di reporting**, supportati da funzioni di filtraggio delle informazioni; ► la **profilatura e la gestione dei diritti di accesso per ciascun utente** abilitato all'accesso, comprese le figure di riferimento della Committenza.

#### 9.1.2 Sistema di Gestione della Configurazione- CMDB

L'obiettivo del **Configuration Management** è quello di fornire un modello logico rappresentativo dei moduli applicativi implementati e dell'infrastruttura su cui si appoggiano, attraverso l'identificazione, il controllo, la gestione e la verifica di tutte le versioni di *Configuration Items*. Il **Configuration Item (CI)**, è un'unità di configurazione (*elemento applicativo o dell'infrastruttura*) che può essere gestita individualmente. Elemento chiave del processo è il **Configuration Management Database (CMDB)**, che consente di classificare e quindi di descrivere sia i **Configuration Items (CI)** tecnologici, sia i **servizi di business** (*servizi, applicazioni, ecc.*) che le loro **relazioni**. In

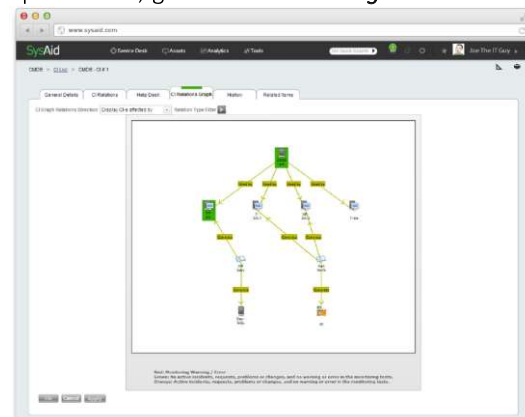


questo modo il servizio di CMDB permette di identificare quali elementi dell'infrastruttura supportino un determinato applicativo e, viceversa, quali *business services* vengano impattati da un elemento tecnologico. Il CMDB è da considerarsi un avanzato strumento di *problem solving* che permette un corretto approccio alla gestione di *incident, problem, change, configuration* e la gestione qualitativa e quantitativa dell'infrastruttura IT. In particolare, grazie alle **relazioni gerarchiche che legano i Configuration Items**, vengono rese disponibili le seguenti funzioni: ► **Business Impact** (*affected by*), ha lo scopo di mostrare su quali componenti un problema può avere effetto a cascata, fornendo una visione grafica dei CI che possono essere coinvolti da modifiche o malfunzionamenti seguendone le relazioni di dipendenza; ► **Problem Solving** (*affecting on*), ha lo scopo di mostrare quali componenti possono essere la radice di un problema che si manifesta su un altro configuration item, fornendo una visione grafica dei CI che possono essere coinvolti nella *Root Causes Analysis (RCA)*, sfruttando le relazioni di dipendenza.

Lo strumento scelto è **SysAid CMDB**, con cui vengono censiti e tracciati tutti gli elementi costituenti l'intero impianto di fornitura. Senza dover intraprendere pesanti azioni di inserimento manuale delle informazioni, inerenti ciascun elemento costituente l'intera infrastruttura hw/sw di sistema, *SysAid CMDB* integrato agli *strumenti di monitoraggio*, è in grado di importare i *configuration item* inerenti asset, componenti sw, utenti ed elementi di catalogo già automaticamente rilevati attraverso gli strumenti di *automatic discovery* o tramite import di file (*es. da sistemi di Inventory*). *SysAid CMDB* permette di definire le relazioni tra CI e di presentarle all'interno di mappe grafiche di

Lo strumento scelto è **SysAid CMDB**, con cui vengono censiti e tracciati tutti gli elementi costituenti l'intero impianto di fornitura.

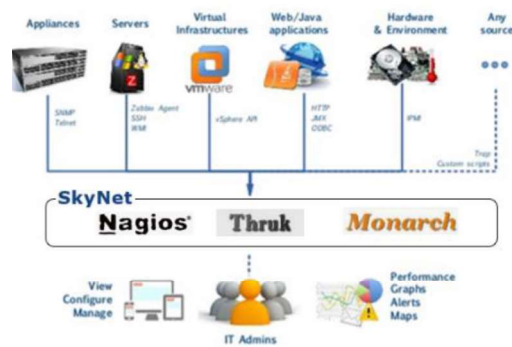
Senza dover intraprendere pesanti azioni di inserimento manuale delle informazioni, inerenti ciascun elemento costituente l'intera infrastruttura hw/sw di sistema, *SysAid CMDB* integrato agli *strumenti di monitoraggio*, è in grado di importare i *configuration item* inerenti asset, componenti sw, utenti ed elementi di catalogo già automaticamente rilevati attraverso gli strumenti di *automatic discovery* o tramite import di file (*es. da sistemi di Inventory*). *SysAid CMDB* permette di definire le relazioni tra CI e di presentarle all'interno di mappe grafiche di



immediata comprensione. Definendo le connessioni fisiche e logiche, è possibile così pianificare e gestire al meglio i cambiamenti strategici. Ogni CI è rappresentato da una specifica icona, queste icone cambiano di colore nel caso in cui i CI siano associati a record di tipo *incident*, *problem*, *change* oppure ad *eventi di monitoring*. Se l'icona che rappresenta un CI diviene improvvisamente rossa, significa che quel CI ha raggiunto una soglia di allarme e richiede immediata attenzione. Grazie alla mappa grafica (*albero di navigazione*), è possibile rapidamente capire quali elementi della fornitura saranno influenzati da un eventuale disservizio sullo specifico CI, e quindi conseguentemente sarà possibile attivare il più opportuno piano di ripristino per gestire e ridurre al minimo il suo impatto.

### 9.1.3 Sistema di Monitoraggio

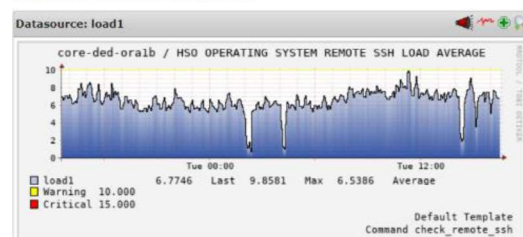
Il **Sistema di Monitoraggio** si basa su un insieme di moduli aggregati allo scopo di offrire una completa azione di monitoraggio. La componente applicativa dedicata è **SkyNet** costituita dai tools: ► **Nagios**, che rappresenta il motore applicativo, ► **Thruk** finalizzato alla gestione dell'interfaccia grafica, ► **Monarch** in qualità di modulo utilizzato per la configurazione del sistema. Lo strumento offre una vista centralizzata dell'infrastruttura, delle componenti associate alla virtualizzazione delle risorse, dei sw di ambiente dei DBMS, delle logiche di containerizzazione e di orchestrazione degli applicativi, attraverso report e dashboard navigabili, integrando eventi e allarmi con altri sistemi. Nella versione proposta, tale strumento consente di implementare un **doppio livello operativo**: ► il **monitoraggio infrastrutturale**, inteso come individuazione, raccolta e integrazione di dati ed eventi significativi sulla disponibilità e sulle performance delle diverse componenti tecnologiche; ► la **correlazione e l'analisi proattiva del perimetro di servizio** basate sull'andamento in tempo reale di indicatori e sull'individuazione di trend per la valutazione dello stato di salute dell'ambiente IT/Container/Applicativo e per il Capacity Planning.



Il **sistema di monitoraggio** offrirà capacità di rilevazione utili per tenere sotto controllo: ► principali parametri operativi dei sistemi server; ► disponibilità delle risorse (es. *lo spazio disponibile per i DB e per il File System con diversi livelli di soglia*); ► disponibilità e operatività di infrastrutture container orchestrate da Kubernetes e basate su logiche RedHat-OKD; ► stato operativo e disponibilità di istanze del/i DataBase. Per il monitoraggio dei DB di varie tecnologie (SQL, No-SQL), il sistema di monitoraggio usa plug-in specialistici come *exporter* di informazioni; ► funzionalità dei servizi applicativi sulla base di parametri (*processi, informazioni di log, etc.*) documentati nell'ambito del sw applicativo; ► servizi HTTP applicativi Dedalus; ► anomalie hw e stato delle risorse specialistiche di sistema (es. *warning/alert su CPU, Memoria, HD, Networking, log di Sistema, etc.*); ► gerarchia di nodi, permettendo la distinzione tra host down e non raggiungibili.

Oltre a queste e altre classiche funzionalità di monitoraggio, il sistema dispone di **funzioni evolute**, quali: ► gestione avanzata degli utenti, intesa come setup e gestione di account a cui assegnare ruoli e autorizzazioni specifiche in linea con le policy dell'ambiente ospitante; ► personalizzazione e configurazione delle interfacce per i diversi tipi di utenti; ► multi-tenancy, ovvero capacità di segmentare il perimetro di servizio e autorizzare i diversi stakeholder al controllo ciascuno del proprio segmento; ► filtraggio e correlazione degli eventi, per facilitare l'individuazione dei casi critici; ► facilità di integrazione attraverso API con sistemi di terze parti o custom. Questa funzionalità, in particolare, consente alla proponente di integrare lo strumento di monitoraggio con la Piattaforma di Trouble Ticketing, per l'apertura automatica di ticket di incident a fronte di eventi critici. Il sistema permette, inoltre, **analisi comparative** approfondite sulle prestazioni e l'affidabilità dei sistemi. I dati ricavati sono utilizzati per fornire una rappresentazione grafica dei sistemi e avere sotto controllo lo stato di tutti i servizi ed eventuali condizioni d'allarme. A titolo esemplificativo vengono di seguito riportate alcune **categorie di controlli automatizzati**: - *utilizzo CPU* - *utilizzo memoria* - *spazio disponibile su disco* - *stato up/down delle componenti applicative* - *stato up/down di Servizi* - *numero di file in una data directory* - *tempo passato dall'ultima modifica ad un file* - *analisi dei file di log tramite ricerca di parole chiave* - *stato del Database* - *saturation tablespace* - *velocità di scrittura del redo log* - *identificazione errori DB* - *deadlock persistenti* - *stato delle procedure di storicizzazione* - *verifica coerenza backup*. A titolo esemplificativo vengono di seguito riportate alcune **categorie di controlli applicativi automatizzati**: - *reattività dell'interfaccia applicativa* - *stato dei flussi di Integrazione* - *stato code dell'Integration* - *stato componenti dell'Integration* - *statistiche* - *possibilità di effettuare controlli tramite query custom su dinamiche applicative critiche*. Il sistema fornisce inoltre un meccanismo di **reportistica** potente e flessibile per una miglior valutazione dei sistemi monitorati, tramite *Availability Report* e *Performance Report*. Laddove si riscontrassero condizioni critiche (*generalmente il superamento di soglie per le sonde impostate*), il monitoraggio innescherà l'emissione di **allarmi** derivanti da: ► rilevazione di anomalie operative (es. *di natura hw, sw, o sui dati, ...*); ► superamento di soglie di alert da parte di indicatori dello stato del servizio (*monitoraggio delle prestazioni*). In tali casi, il sistema di monitoraggio si pone come *utente virtuale* e, grazie ad una **integrazione** con il sistema di "Trouble Ticketing" invia richieste di supporto via web, ottenendone la formale presa in carico tramite **ticket di assistenza**.

25 Hours 07.03.22 15:32 - 08.03.22 16:32



## 9.2 Miglioramento dei profili professionali richiesti o di risorse aggiuntive

La tabella seguente dettaglia le informazioni relative ai profili professionali (PP) che il RTI prevede di utilizzare nel progetto, dando evidenza, per ogni profilo, delle migliorie offerte in termini di **certificazioni**, **anzianità lavorativa** e/o nella **funzione svolta** e richiesta, **ulteriori conoscenze** e/o **competenze** utili ad apportare un valore aggiunto alla fornitura oggetto della presente offerta. Si precisa che i profili indicati in tabella possiedono i requisiti minimi richiesti dal Capitolato.

## 9.2.1 Certificazioni e Anzianità lavorativa e/o nella funzione richiesta

Profilo professionale	Miglioramento certificazioni	Miglioramento anni Anzianità e anni Ruolo
Project Manager	Almeno il <b>50%</b> delle figure impiegate possiede almeno <b>2</b> tra le certificazioni associate al profilo	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+ 5 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 3 anni</b> del minino richiesto nella funzione
ICT Business Analyst	Il <b>100%</b> delle figure impiegate possiede almeno <b>2</b> delle certificazioni associate al profilo	Il <b>100%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+ 7 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 6 anni</b> del minino richiesto nella funzione
Healthcare Solution Specialist	Almeno il <b>75%</b> delle figure impiegate possiede almeno <b>2</b> delle certificazioni associate al profilo	Almeno il <b>75%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+ 10 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 8 anni</b> del minino richiesto nella funzione
Healthcare Data Scientist	Almeno una delle figure impiegate possiede almeno <b>2</b> delle certificazioni associate al profilo	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+ 3 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 5 anni</b> del minino richiesto nella funzione
Enterprise Architect	-	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+ 10 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 2 anni</b> del minino richiesto nella funzione
System Integration & Testing Specialist	Almeno il <b>50%</b> delle figure impiegate possiede almeno <b>2</b> delle certificazioni associate al profilo	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+2 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 2 anni</b> del minino richiesto nella funzione
Developer (Cloud / Front-End / Mobile)	Almeno il <b>50%</b> delle figure impiegate possiede almeno <b>2</b> delle certificazioni associate al profilo	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+4 anni</b> nella funzione
User Experience Designer	-	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+2 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 8 anni</b> del minino richiesto nella funzione
Service Desk Agent	Almeno il <b>50%</b> delle figure impiegate possiede almeno <b>1</b> certificazione	Almeno il <b>50%</b> dei PP impiegati possiede una media di <b>+7 anni</b> dell'anzianità minima richiesta di cui <b>+ 4 anni</b> del minino richiesto nella funzione

## 9.2.2 Conoscenze e/o competenze aggiuntive

Nella figura seguente si descrivono le conoscenze/competenze aggiuntive dei diversi profili professionali coinvolti nei team di lavoro e i possibili benefici aggiuntivi per gli stakeholder (ES, Regione, Lazio Crea).

Profili Competenze Aggiuntive	Benefici aggiuntivi per ES																
	PM	ICT B.A.	H.S.S.	H.D.S.	C.A.A.	C.A.S.	C.S.S.	D.E.	E.A.	S.I.&T.S.	DEV.	D.S.&A.	S.A.&N	U.E.D.	D.M.S.	S.D.A.	
Conoscenza soluzioni applicative in uso presso gli ES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	Boost nelle attività attinenti all'integrazione della soluzione con le diverse realtà applicative delle ES e maggiore facilità di comprensione delle esigenze
Competenza sui processi di cura e assistenza afferenti a realtà ospedaliere e territoriali	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Boost nelle attività di assesment e di conduzione del progetto negli ES che hanno caratteristiche e peculiarità diverse
Conoscenza dell'e-health information strategy	✓	✓	✓	✓							✓	✓		✓	✓		Maggiore capacità di comprensione delle esigenze degli utenti (operatori sanitari e pazienti)
Conoscenza dominio informativo Regione Lazio	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓				✓	Boost nelle attività di definizione semantica e delle codifiche comuni agli ES ed omogeneizzazione dei contenuti informativi
Conoscenza ambito piattaforma	✓	✓	✓						✓	✓						✓	Boost nelle attività attinenti all'integrazione della soluzione

regionale integrazione (es ASUR, IAM e SIAT-ADI)																		con le diverse realtà applicative delle ES e maggiore facilità di comprensione delle esigenze
Competenze data integration, data quality e ETL			✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	Boost delle attività attinenti alle integrazioni tra sistemi informativi, la verifica sulla puntualità e correttezza del dato, oltre che nella identificazione delle priorità di miglioramento dei servizi
Conoscenza interoperabilità semantica / codifiche (ICD9/10, AIC, Loinc, Snomed, ecc.)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	Boost nella attività di definizione semantica comune agli ES ed omogeneizzazione di contenuti informativi
Competenze system e network management	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	Boost delle attività di definizione dei requisiti funzionali e delle scelte tecniche utili a rendere il prodotto più flessibile per le attività/requisiti cliente
Competenze Policy making	✓	✓	✓					✓								✓	✓	Migliore governo del progetto e migliore analisi delle esigenze dei diversi ES
Competenze relative alla piattaforma SIATeSS	✓	✓	✓						✓	✓							✓	Rapida evoluzione dell'attuale piattaforma in aderenza al modello organizzativo di Regione Lazio
Conoscenza, competenza ed abilitazione all'utilizzo della suite InterRAI	✓	✓	✓						✓	✓							✓	Fornire al Cliente consulenze e supporto relativo all'implementazione delle schede di valutazione InterRAI
Esperienza sul contesto della Transitional Care in Regione Lazio come fornitori della piattaforma SIATeSS	✓	✓	✓						✓	✓							✓	Consulenza e supporto specialistico sui processi della Regione Lazio per il trasferimento del paziente tra i diversi setting assistenziali


### 9.3 Risorse aggiuntive

Di seguito vengono elencati i profili professionali impiegati per ciascun servizio oggetto del presente AS e definiti in ambito di AQ. Per ciascuno di essi, l'RTI estende il team mix a **titolo migliorativo**, definendo il focus:


GAB		
Team Mix previsto da AQ	Profili aggiuntivi	Focus (principale utilità del profilo professionale, per quanto attiene):
Developer Expert (Cloud/Mobile/Front-End) ICT Business Analyst Digital Media Specialist – Publishing Digital Media Specialist – Mobile System Integrator & Testing Specialist	DevOps Expert =>	Supporta attività di validazione e configurazione della soluzione nei diversi ambienti operativi.
	Database Specialist and Administrator=>	Progettazione, realizzazione e controllo DB
	Healthcare Data Scientist=>	Gestione ed interpretazione dati B.I.
	Systems & Network Administrator=>	Installazione nuove componenti SW e predisposizione ambienti operativi
	Service Desk Agent =>	Supporto nelle attività di assistenza

Cloud Application Specialist=>	Supporta l'implementazione e l'integrazione di soluzioni applicative basate su Cloud
Cloud Application Architect=>	Supporta la progettazione e gestione dell'architettura Cloud
Cloud Security Specialist=>	Supporta la progettazione e gestione delle policy e security del Cloud


## MAC

Team Mix previsto da AQ	 Profili aggiuntivi	Focus (principale utilità del profilo professionale, per quanto attiene):
Healthcare Solution Specialist Developer Expert (Cloud/Mobile/Front-End) ICT Business Analyst System Integrator & Testing Specialist	Service Desk Agent =>	Presa in carico e gestione delle segnalazioni di guasto
	Healthcare Data Scientist=>	Gestione ed interpretazione dati B.I.
	Systems & Network Administrator=>	Installazione nuove componenti SW e predisposizione ambienti operativi
	Cloud Application Specialist=>	Supporta l'implementazione e l'integrazione sul cloud di fix software
	Cloud Security Specialist=>	Supporta la progettazione e gestione sul Cloud di fix nell'ambito delle policy di security

## MAD

Team Mix previsto da AQ	 Profili aggiuntivi	Focus (principale utilità del profilo professionale, per quanto attiene):
Healthcare Solution Specialist Developer Expert (Cloud/Mobile/Front-End) ICT Business Analyst System Integrator & Testing Specialist	Service Desk Agent =>	Supporto utente al follow up applicativo degli adeguamenti normativi o tecnologici
	Healthcare Data Scientist=>	Gestione ed interpretazione dati B.I.
	Systems & Network Administrator=>	Installazione nuove componenti SW e predisposizione ambienti operativi
	Cloud Application Specialist=>	Supporta l'implementazione e l'integrazione sul cloud di adeguamenti software
	Cloud Security Specialist=>	Supporta la progettazione e gestione sul Cloud delle policy di security degli adeguamenti SW

## MEV

Team Mix previsto da AQ	 Profili aggiuntivi	Focus (principale utilità del profilo professionale, per quanto attiene):
Project Manager Healthcare Solution Specialist Developer Expert (Cloud/Mobile/Front-End) User Experience Designer ICT Business Analyst Digital Media Specialist - Publishing Digital Media Specialist - Mobile Database Specialist and Administrator System Integrator & Testing Specialist	Service Desk Agent =>	Supporto utente al follow up applicativo a seguito di sviluppo di nuove funzionalità
	Healthcare Data Scientist=>	Gestione ed interpretazione dati B.I.
	Systems & Network Administrator=>	Installazione nuove componenti SW e predisposizione ambienti operativi
	Cloud Application Specialist=>	Supporta l'implementazione e l'integrazione di nuovi sviluppi sul sw basate su Cloud
	Cloud Security Specialist=>	Supporta la progettazione e gestione delle policy di security dei nuovi sviluppi sul sw del Cloud



## 10 DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

Il RTI dichiara di non autorizzare la stazione appaltante, qualora un partecipante alla presente gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, a rilasciare copia dell’offerta tecnica per la seguente ragione: “il contenuto dell’offerta si compone di informazioni riservate e confidenziali perché costituenti, a tutti gli effetti di legge, segreti tecnico-industriali e commerciali riguardanti l’attività di ricerca e sviluppo, di produzione e organizzazione, le esperienze tecniche, i dati e altre informazioni inerenti il know-how commerciale e industriale oggetto di investimenti della mandataria Dedalus Italia S.p.A. e delle mandanti del RTI. La divulgazione di tali informazioni può quindi recare danno alla competitività delle aziende del Costituendo Raggruppamento.”

La parti dell’offerta da secretare sono le seguenti:

- Video demo.
- Capitolo 1 - TRASMISSIONE DI UNA DEMO CHE ILLUSTRIL LE SOLUZIONI OFFERTE IN RELAZIONE ALLE SPECIFICHE RICHIESTE NEI CAPITOLI 4, 5, 12, 6 E 8 DEL CAPITOLATO TECNICO
- Capitolo 2 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLE RISORSE IMPEGNATE NELLA FORNITURA
- Capitolo 3 - SOLUZIONE PROPOSTA DAL FORNITORE PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA
- Capitolo 4 - PIANO DI SVILUPPO DEL PROGETTO IN FASI
- Capitolo 5 - FORMAZIONE E SERVIZI DI E-LEARNING ED ASSISTENZA VIRTUALE
- Capitolo 6 - SERVICE DESK
- Capitolo 7 - EXIT STRATEGY
- Capitolo 8 - LIVELLI DI SERVIZIO
- Capitolo 9 - MIGLIORIE