

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 2475 DEL 29/12/2022

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 26 del 26/02/2021

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott.ssa ALESSANDRA CORO'

OGGETTO: ACQUISTO DI LICENZE E DI DISPOSITIVI IP PER PROGETTO “SVILUPPO DELLA CONNETTIVITÀ WAN E LAN TRA LE SEDI COT DELL'AZIENDA”, COT DI ASIAGO E SCHIO, IN ACCORDO QUADRO CONSIP “CENTRALI TELEFONICHE 8” – FINANZIAMENTO “PNRR M6.C1 – 1.2.2 CASA COME PRIMO LUOGO DI CURA: CENTRALI OPERATIVE TERRITORIALI – INTERCONNESSIONE” CUP H96G22000070006. GARA 2022-352-TH.

IL DIRETTORE GENERALE
DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE DELLA LOGISTICA
Anno Proposta: 2022 Numero Proposta: 2691/22

Il Dirigente, Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Elisabetta Zambonin

Il Direttore dell'UOC Provveditorato economato e Gestione della Logistica relaziona quanto segue:

Premesso che con nota prot. n. 102797/22 del 23.11.2022, il Responsabile dell'UOSD Sistemi Informativi, dott. ing. Elio Soldano, ha chiesto di provvedere all'acquisto di licenze e di dispositivi IP per il progetto "Sviluppo della connettività WAN e LAN tra le sedi COT dell'azienda", COT di Asiago e Schio, mediante adesione all'Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 8" per un importo presunto di spesa pari ad € 23.149,04 +I.V.A coperto dal Finanziamento "PNRR M6.C1 – 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali – Interconnessione" CUP H96G22000070006,;

Preso atto che con la sopra citata nota, il Responsabile UOSD Sistemi Informativi ha precisato che:

- in ottica di sviluppo della connettività WAN (wide area network, rete di telecomunicazioni che si estende su una grande distanza geografica) e LAN (local area network, rete informatica che copre un'area limitata) tra le sedi COT (Centrali Operative Territoriali) dell'azienda, relativamente alle nuove COT di Asiago e di Schio, è stato sviluppato un progetto di implementazione di apparati di rete, di upgrade dei servizi di interconnessione e di ACD (Automatic Call Distribution è una tecnologia di telecomunicazione che instrada tutte le chiamate in entrata) e Queue management (software di gestione delle code) utilizzando, per la fornitura del materiale e dei servizi necessari, il portale MEPA, l'Accordo Quadro Centrali Telefoniche 8 e il Contratto Quadro Consip SPC2:
- le ristrutturazioni delle sedi previste con le delibere 1838 e 1841 del 30.09.2022 come da "*PNRR - MISSIONE 6 - PUNTO 1.2. PROGETTAZIONE DEFINITIVA PER I LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA - COT DI SCHIO E DI ASIAGO. APPROVAZIONE TECNICA DELLA DOCUMENTAZIONE PROGETTUALE ED AUTORIZZAZIONE TRASMISSIONE A REGIONE VENETO*", comporterà l'aggiunta e in parte la sostituzione di apparati di rete obsoleti, non adeguati, non correttamente dimensionati, non in linea con le politiche di sicurezza e con gli standard attuali;
- le nuove esigenze delle COT interconnesse, richiedono di espandere, di aggiornare e di potenziare le funzionalità di Contact Center, di ACD e di Queue management, inoltre del numero e del tipo di telefoni utilizzati;
- le due sedi - ASIAGO, Via Monte Sisemol, 2 e SCHIO Via San Camillo de Lellis, 1 - pur essendo già connessione con l'infrastruttura Aziendale, necessitano che la rete sia potenziata e messa in sicurezza al fine di garantire prestazioni adeguate e garantire la resilienza della interconnessione dati/fonia;
- con Delibera 298 del 18/02/2022 è stata disposta l'adesione all'accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 8" per l'acquisizione di una nuova piattaforma Telefonica per la gestione della telefonia dell'ospedale di Bassano del Grappa, del Dipartimento di Prevenzione e per la migrazione da telefonia analogica a telefonia IP in alcune sedi del Distretto 2 dell'AULSS 7 Pedemontana;
- l'acquisto delle integrazioni di tale piattaforma rientra nella scheda progettazione "PNRR M6.C1 – 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali – Interconnessione" presentata il 03.03.2022 – CUP H96G22000070006, con titolo "COT di Asiago e Schio - Sviluppo della connettività WAN e LAN tra le sedi COT dell'azienda";
- con il protocollo n. 26789 del 20/01/2022 "Seduta CRITE del 14/01/2022. PNRR Attuazione interventi" e la deliberazione della Giunta Regionale n. 368 del 08/04/2022 sono stati approvati gli interventi;
- il CIG del Contratto Quadro è il seguente: 7665717DC6 ed il CIG derivato del contratto esecutivo

è il n. 9557490241;

- è richiesta l'integrazione di 30 nuovi terminali virtuali equivalenti RFC6 - Contact Center con funzionalità di ACD e Queue management per la centrale telefonica e di 90 telefoni IP come l'ampliamento alla precedente adesione in AQ CONSIP "Centrali Telefoniche 8":

Prodotto	Descrizione in offerta CT8	Q.tà	Unit listino CT8	Tot €
MK-923G	Terminale "IP Plus" (MKV)	30	75,156	2.254,68
MK-912G	Terminale "IP Classic" (MKV)	60	54,906	3.294,36
Supporto Sistemistico	Sviluppo funzionalità contact center per integrazione con nuovi 30 terminali virtuali e supporto per 12 mesi	110	160,00	17.600,00
TOTALE				23.149,04

Dato atto che con propria email in data 21/12/2022 la Regione Veneto ha trasmesso il Documento Tipologico, come pervenuto dal Ministero della Salute, a supporto degli investimenti in interconnessione delle COT, di cui è necessario prendere atto col presente provvedimento;

Ritenuto, pertanto, di affidare alla ditta Fastweb S.p.A. di Milano la fornitura di licenze e di dispositivi IP per il progetto "Sviluppo della connettività WAN e LAN tra le sedi COT dell'azienda", COT di Asiago e Schio, mediante adesione all'Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 8" – Finanziamento "PNRR M6.C1 – 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali – Interconnessione" CUP H96G22000070006, per un importo complessivo pari ad € 23.149,04 +I.V.A. (gara 2022-352-TH CIG n. 9557490241);

Dato atto che gli incentivi per funzioni tecniche di cui all'art. 113 D.lgs. n. 50/2016, pari ad € 231,94 vengono imputati nel conto BA2884000 Accantonamenti Incentivi funzioni tecniche art. 113 D. Lgs 50/2016 del bilancio di esercizio corrente;

Ritenuto di proporre quale Responsabile Unico del Procedimento il dott. Federico Thiella Collaboratore Tecnico Professionale della UOSD Sistemi Informativi e quale Direttore Esecuzione del Contratto il P.I. Corrado Pesavento Collaboratore Tecnico Professionale della medesima UOSD, come da designazione della Direzione Strategica con email in data 07.12.2022;

Visto l'art.1 comma 2 lett. a) del D. L. 76/2020, convertito dalla L.120/2020 e ss.mm.ii.; il D.lgs.50/2016, il Regolamento aziendale per gli acquisti sotto soglia di cui alla delibera n. 2119 del 11.11.2022.

Per quanto sopra, il Direttore dell'UOC Provveditorato e Gestione della Logistica propone, pertanto, di:

- affidare alla ditta Fastweb S.p.A. di Milano, la fornitura di licenze e di dispositivi IP per il progetto "Sviluppo della connettività WAN e LAN tra le sedi COT dell'azienda", COT di Asiago e Schio, in Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 8" – Finanziamento "PNRR M6.C1 – 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali – Interconnessione" CUP H96G22000070006, per l'importo € 23.149,04 +I.V.A. (gara 2022-352-TH CIG n. 9557490241);
- di prendere atto del Documento Tipologico a supporto degli investimenti in interconnessione delle COT, allegato al presente provvedimento del quale formano parte integrante;
- nominare quale Responsabile Unico del Procedimento il dott. Federico Thiella Collaboratore Tecnico Professionale della UOSD Sistemi Informativi e quale Direttore Esecuzione del Contratto il P.I. Corrado Pesavento Collaboratore Tecnico Professionale della medesima UOSD, il quale con email del 12.12.2022 ha reso la dichiarazione di assenza di cause d'incompatibilità e conflitto d'interesse al suddetto ruolo;

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento.

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare.

Vista l'attestazione in merito all'assumibilità della spesa proposta, sottoscritta dal titolare del budget.

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari, per quanto di rispettiva competenza.

DELIBERA

1. di affidare alla ditta Fastweb S.p.A. di Milano la fornitura di licenze e di dispositivi IP per il progetto "Sviluppo della connettività WAN e LAN tra le sedi COT dell'azienda", COT di Asiago e Schio, in Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 8" – Finanziamento "PNRR M6.C1 – 1.2.2 Casa come primo luogo di cura: Centrali operative territoriali – Interconnessione" CUP H96G22000070006, per l'importo € 23.149,04 +I.V.A. (gara 2022-352-TH);
2. di prendere atto del Documento Tipologico a supporto degli investimenti in interconnessione delle COT, allegato al presente provvedimento del quale forma parte integrante;
3. di dare atto che la spesa complessiva di € 28.241,83 IVA al 22% compresa trova riferimento come segue:
 - per € 6.769,83 IVA compresa nel conto AAA520A00 "Macchine elettroniche d'ufficio" programma di spesa 512 piano investimenti anno 2023;
 - per € 21.472,00 IVA compresa nel conto AAA140000 "concessioni" programma di spesa 501 piano investimenti anno 2023;
4. di dare atto che, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010, i dati sono i seguenti:
CIG: n. 9557490241;
Ditta: Fastweb S.p.A. di Milano;
P. IVA: 12878470157;
5. di nominare quale Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.) il dott. Federico Thiella Collaboratore Tecnico Professionale della UOSD Sistemi Informativi e quale Direttore Esecuzione del Contratto il P.I. Corrado Pesavento Collaboratore Tecnico Professionale della medesima UOSD;
6. di dare atto che gli incentivi per funzioni tecniche di cui all'art. 113 D.lgs. n. 50/2016 vengono imputati nella misura del 1%, pari a € 231,94 conto BA2884000 Accantonamenti Incentivi funzioni tecniche art. 113 D. Lgs. n. 50/2016 del bilancio di esercizio corrente;
7. di procedere alla pubblicazione del presente atto ai sensi degli articoli 23 e 37 lett. a) e b) del d.lgs. 33/2013 e s.m.i. ed è, altresì, pubblicato ai sensi dell'art. 29 comma 2 del D.lgs. 50/2016 sul sito del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (M.I.T.) e sulla piattaforma digitale istituita presso l'ANAC, qualora attivata;
8. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22.07.2022.

Capitolato Tecnico

Progetto per l'implementazione
di una piattaforma per la gestione da parte
della Centrale Operativa Territoriale (COT) della *transitional care*

Sommario

1.	Introduzione (COMUNE)	5
1.1	Scopo e organizzazione del documento (COMUNE)	5
1.2	Glossario (COMUNE)	5
2.	Elementi generali dell'iniziativa (COMUNE/SPECIFICO)	5
2.1	Contesto di riferimento (COMUNE)	5
2.2	Obiettivi e contenuti dell'iniziativa (COMUNE).....	5
2.3	Estensione complessiva e orizzonte temporale dell'iniziativa (COMUNE)	6
2.4	Modello di approvvigionamento ed Enti Sanitari interessati (SPECIFICO)	6
3.	Oggetto della Fornitura (COMUNE)	7
3.1	Descrizione della soluzione (COMUNE)	7
4.	Requisiti funzionali (COMUNE)	7
5.	Requisiti non funzionali (COMUNE/SPECIFICO)	7
5.1	Aderenza e standard (COMUNE)	7
5.2	Certificato come dispositivo medico (COMUNE)	8
5.3	Interoperabilità (SPECIFICO)	8
5.4	Accessibilità e usabilità (COMUNE).....	8
5.5	Efficienza ed efficacia (COMUNE)	8
5.6	Disponibilità e affidabilità del sistema (COMUNE)	8
5.7	Estendibilità e Scalabilità del sistema (COMUNE).....	9
5.8	Tracciabilità ed esibizione (COMUNE)	9
5.9	Sistema di <i>licensing</i> (SPECIFICO)	9
5.10	Gestione utenze (COMUNE)	9
6.	Architettura di riferimento (SPECIFICO).....	10
6.1	Contesto architetture (SPECIFICO).....	10
6.2	Architettura della soluzione (SPECIFICO).....	10
6.3	Requisiti e vincoli (SPECIFICO)	10
7.	Servizi professionali (SPECIFICO).....	10
7.1	Servizi applicativi (SPECIFICO).....	10
7.2	Servizi applicativi a richiesta (SPECIFICO)	11
7.3	Profili professionali (SPECIFICO)	11
8.	Gestione della privacy e della sicurezza delle informazioni (COMUNE)	12
8.1	Gestione della Privacy (COMUNE)	12

8.1.1.	Requisiti relativi agli aspetti organizzativi	12
8.1.2.	Requisiti relativi alle misure di sicurezza	12
8.1.3	Data breach.....	13
8.1.4	Obblighi di assistenza e collaborazione	13
8.2	Gestione della sicurezza delle informazioni (COMUNE)	13
8.2.1	Gestione del personale del Fornitore	14
8.2.2	Modalità e specifiche di connessione	14
8.2.3	Infrastruttura del Fornitore	14
8.2.4	Analisi e gestione dei rischi.....	14
8.2.5	Sicurezza fisica	14
8.2.6	Gestione degli eventi anomali, degli incidenti e della Business Continuity	14
8.2.7	Rispetto delle procedure di sicurezza	15
8.2.8	Report da parte del Fornitore.....	15
8.2.9	Attività di verifica e controllo	15
8.2.10	Deroghe.....	15
8.2.11	Reperibilità.....	15
9.	Realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e delivery della soluzione (COMUNE/SPECIFICO)	16
9.1	Generalità (COMUNE)	16
9.2	Attività di supporto specialistico (COMUNE)	16
9.3	Exit strategy (SPECIFICO).....	16
9.4	Fasi progettuali e relative tempistiche (SPECIFICO).....	17
9.4.1	Fase 1: Assesment, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), predisposizione delle integrazioni, configurazione del sistema;.....	18
9.4.2	Fase 2: Test, migrazione dati e collaudo.....	18
9.4.3	Fase 3: Formazione, avviamento e completamento della diffusione.....	19
9.4.4	Fase 4: Gestione a regime della soluzione.....	19
9.5	Gestione della Fornitura (SPECIFICO)	20
9.5.1	Governo della Fornitura.....	20
9.5.2	Gestione del contratto con il Fornitore e relative tempistiche	21
9.5.3	Ruoli di Governo	21
9.5.4	Principali processi di Governo	21
9.5.5	Gestione operativa della Fornitura.....	22
9.6	Manutenzione, Assistenza, Conduzione Applicativa e rendicontazione (SPECIFICO)	22
9.6.1	Assistenza	22

9.6.2	Conduzione applicativa.....	23
9.6.3	Rendicontazione	23
10.	Livelli di servizio (COMUNE).....	24
10.1	Governo della fornitura (COMUNE).....	25
10.2	Servizi realizzativi (COMUNE)	25
10.2.1	Collaudo	25
10.3	Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD) (COMUNE).....	26
10.4	Conduzione Applicativa & Assistenza (COMUNE).....	26
10.5	Servizio supporto specialistico (COMUNE)	27
10.6	Servizio di sviluppo ed evoluzione software in co-working con l'amministrazione (COMUNE).....	27
10.7	Conduzione Tecnica (COMUNE).....	27
10.8	Produzione dei rapporti dei Livelli di Servizio (COMUNE)	28
11.	Gestione dei corrispettivi (SPECIFICO).....	29
12.	Elementi dimensionali (SPECIFICO).....	29

1. Introduzione (COMUNE)

1.1 Scopo e organizzazione del documento (COMUNE)

Il documento descrive un'offerta di fornitura di un sistema informativo sanitario per le Pubbliche Amministrazioni del Servizio Sanitario Nazionale. Il documento è diviso in 12 capitoli che presentano gli elementi generali dell'iniziativa, l'oggetto della richiesta di fornitura, i requisiti funzionali e non funzionali della soluzione attesa, l'architettura di riferimento, i requisiti per il trattamento dei dati personali, le specifiche di realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e delivery, i livelli di servizio attesi e gli elementi dimensionali di riferimento del servizio. La soluzione sarà utilizzata per il trattamento di dati sensibili di pazienti ed operatori sanitari, quindi, l'offerta dovrà soddisfare specifici requisiti di privacy e sicurezza delle informazioni. In caso di inadempienza, gli Enti Sanitari potranno applicare penali contrattuali al fornitore.

1.2 Glossario (COMUNE)

2. Elementi generali dell'iniziativa (COMUNE/SPECIFICO)

2.1 Contesto di riferimento (COMUNE)

Il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza, in seguito alla pandemia da COVID-19, ha stanziato fondi per la sanità, di cui circa 7 €mld sono destinati a interventi per il potenziamento e la creazione di strutture e presidi territoriali, il rafforzamento dell'assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e una maggiore integrazione con i servizi sociosanitari. La Centrale Ospedaliera Territoriale (COT) è un modello organizzativo che svolge una funzione di coordinamento della presa in carico della persona e di raccordo tra i servizi e i professionisti sanitari coinvolti nei diversi setting assistenziali. Le sue principali funzioni sono il coordinamento della presa in carico della persona, il coordinamento/ottimizzazione degli interventi, il tracciamento e il monitoraggio delle transizioni da un luogo di cura all'altro, il supporto informativo e logistico ai professionisti della rete assistenziale e la raccolta, gestione e monitoraggio dei dati di salute tramite strumenti di telemedicina. La COT dovrà svolgere tre funzioni per coordinare la presa in carico del paziente e raccordare i servizi e professionisti socio-sanitari sul territorio: gestire il "traffico" dei pazienti, comunicare e monitorare. Inoltre, la COT dovrà svolgere attività di programmazione, pianificazione e gestione dei servizi, supportare il coordinamento dei percorsi di cura e di assistenza, fornire supporto alla presa in carico della persona attraverso strumenti di telemedicina e gestire la piattaforma tecnologica di supporto per la presa in carico della persona.

2.2 Obiettivi e contenuti dell'iniziativa (COMUNE)

L'obiettivo di questa iniziativa è quello di creare una piattaforma tecnologica di gestione della *transitional care*, che sarà utilizzata dalle Centrali Ospedaliere Territoriali (COT) presenti sul territorio, al fine di garantire la continuità assistenziale nel percorso del paziente e ridurre la percentuale di nuovi ricoveri non necessari. La piattaforma dovrà permettere il supporto informativo e logistico ai professionisti della rete assistenziale, la collaborazione tra PUA (Punto Unico di Accesso) e COT, la gestione delle risposte di tipo sanitario, socio-sanitario e socio-

assistenziale, la gestione delle cronicità, il supporto alle attività di tele-controllo e tele-monitoraggio attraverso l'integrazione con le piattaforme nazionali e regionali di telemedicina, l'integrazione della centrale operativa 116/117 con COT e UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) e l'integrazione della centrale 118 con le COT. Inoltre, il sistema dovrà fornire una mappa delle disponibilità e delle soluzioni offerte dal territorio e dovrà svolgere il ruolo di integratore e facilitatore tra l'ospedale e il territorio.

2.3 Estensione complessiva e orizzonte temporale dell'iniziativa (COMUNE)

Il progetto mira a fornire omogeneità nella gestione dei pazienti nella *transitional care* agli enti regionali e sanitari. Le attività previste dal fornitore saranno l'*assessment*, la parametrizzazione, la stesura e l'approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio, la predisposizione delle integrazioni, la configurazione del sistema, i test, la migrazione dei dati e il collaudo, la formazione e l'avviamento, e la gestione a regime della soluzione. Sarà importante mantenere un continuo confronto con i referenti regionali per garantire l'allineamento degli obiettivi dell'intervento alle esigenze che potranno essere integrate anche durante la fase di *assessment*. Inoltre, il fornitore dovrà adeguarsi alle *policy* di sicurezza e ai 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 che verranno identificate dalla regione.

Fase	Attività progettuale
Fase 1	Assessment, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), Predisposizione delle integrazioni Configurazione del sistema
Fase 2	Test, Migrazione dati e collaudo
Fase 3	Formazione e avviamento
Fase 4	Gestione a regime della soluzione

2.4 Modello di approvvigionamento ed Enti SSR interessati (SPECIFICO)

L'impianto contrattuale con il Fornitore individuato sarà organizzato mediante un **contratto esecutivo regionale diretto** stipulato con l'Ente Regionale o **Aziendale diretto**, dove ogni Ente SSR interessato stipulerà in autonomia il contratto con il Fornitore.

3. Oggetto della Fornitura (COMUNE)

3.1 Descrizione della soluzione (COMUNE)

L'oggetto della fornitura si compone di: un sistema informativo a servizio delle funzioni che dovranno essere svolte dalla COT, nonché strumento di facilitazione per la realizzazione del dialogo Ospedale-Territorio. Il progetto prevede la creazione di una mappatura aggiornata di tutti i servizi sanitari presenti sul territorio, comprensiva di informazioni come la tipologia e classificazione delle strutture, la disponibilità di risorse e posti letto, le modalità di erogazione delle prestazioni, e i riferimenti dei servizi sanitari attivabili. Il sistema dovrà offrire la possibilità di accedere agli archivi di presa in carico, che forniscono informazioni sui servizi sanitari attivi per i pazienti che necessitano di transizione tra diversi setting assistenziali, con informazioni anagrafiche, contatti del paziente e informazioni sullo stato del soggetto all'interno del setting assistenziale corrente. Il cruscotto di gestione e monitoraggio delle transizioni di setting assistenziale è uno strumento che fornisce informazioni sullo stato e sulle caratteristiche delle transizioni tra diversi luoghi di cura, come la trasportabilità del paziente e la necessità di accompagnamento. Inoltre, questo strumento permette di pianificare le transizioni e di ricevere notifiche in caso di scostamenti. Si raccomanda di prevedere un sistema informatico comune per tutte le COT di una specifica regione al fine di favorire l'integrazione e l'attività delle COT.

4. Requisiti funzionali (COMUNE)

La piattaforma delle COT, oggetto di fornitura, dovrà avere funzionalità per gestire e monitorare le transizioni di setting assistenziale, ricevere e inviare notifiche relative a richieste di transizione, verificare servizi attivi per il paziente specifico, recuperare informazioni sulla presenza di esigenze clinico-assistenziali e su prestazioni richieste, disporre di una mappatura aggiornata di tutti i servizi della rete territoriale e gestire la programmazione delle transizioni intermedie. Inoltre, dovrà essere in grado di raccogliere, decodificare e classificare il bisogno di salute attraverso dati anonimi derivanti da strumenti di telemedicina e permettere la visibilità delle informazioni in modo trasversale per gestire le attività di un'altra COT in caso di problematiche di funzionamento.

5. Requisiti non funzionali (COMUNE/SPECIFICO)

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

5.1 Aderenza e standard (COMUNE)

La piattaforma delle COT deve utilizzare lo standard HL7 FHIR per la strutturazione e la ricezione delle informazioni cliniche da sistemi informativi esterni e supportare i seguenti standard semantici: ICD-9-CM, LOINC, AIC, ATC, SNOMED CT ed OMOP. Inoltre, deve supportare lo standard DICOM per la comunicazione, la visualizzazione, l'archiviazione e la stampa di informazioni ed immagini di tipo biomedico.

5.2 Certificato come dispositivo medico (COMUNE)

Il Sistema Informativo delle COT deve 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).

5.3 Interoperabilità (SPECIFICO)

La soluzione oggetto di fornitura dovrà interfacciarsi con diversi sistemi informativi, come il sistema telefonico della centrale, i sistemi di accettazione, di gestione della lista di attesa e di presa in carico delle aziende sanitarie, il centro unico di prenotazione, il sistema di gestione dei percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali, la cartella del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta e la cartella assistenza domiciliare integrata, al fine di garantire interoperabilità e scambio di informazioni.

5.4 Accessibilità e usabilità (COMUNE)

Il sistema dovrà garantire: rapidità di accesso alle funzioni chiave, visualizzazione di informazioni critiche sul paziente, percorso cronologico e sintetico della *transitional care* del paziente, visualizzazione delle informazioni rilevanti e circoscritte all'ambito operativo dell'utente, accesso mediante un unico set di credenziali e trasparenza del cambio di contesto tra moduli, meccanismi per il log-out dell'operatore, gestione dettagliata e flessibile della profilazione degli utenti, interfaccia semplice e responsive, sistema di reportistica flessibile, interfaccia multilingue e personalizzazione delle funzionalità per ogni Ente SSR.

5.5 Efficienza ed efficacia (COMUNE)

Il sistema informatico per la gestione delle transizioni assistenziali deve essere modulare, in modo da separare le funzionalità specifiche delle diverse tipologie di transizioni da quelle comuni e consentire la configurazione dei dati in base all'ambito di riferimento dell'utente. L'applicativo del sistema deve inoltre essere in grado di fornire report su indicatori chiave di processo, indicatori chiave di gestione delle transizioni, incoerenze nei dati inseriti, statistiche sulla gestione delle transizioni in relazione alle patologie del paziente e statistiche di utilizzo dell'applicativo. Il sistema deve inoltre prevedere sistemi di alert significativi, automatici e di compilazione automatica dei campi sulla base di altri elementi. Gli alert significativi devono essere coerenti con la fase della transizione del paziente, strutturati nei contenuti e limitati in numero per evitare eccesso di informazioni. In caso di modifiche alle informazioni presenti nel sistema, l'applicativo deve notificare l'esistenza di una versione aggiornata. Il sistema deve inoltre garantire tempi di risposta rapidi e non consentire allo stesso operatore di gestire contemporaneamente transizioni di persone assistite diverse.

5.6 Disponibilità e affidabilità del sistema (COMUNE)

Il sistema informatico deve garantire la completa disponibilità dei dati clinici in ogni momento, anche in caso di malfunzionamenti o interruzioni dell'infrastruttura di comunicazione o di altri sistemi integrati. Deve prevedere meccanismi di ridondanza dei dati lato server e la possibilità di

erogare i dati in modo autonomo tramite postazioni di emergenza dotate di copie locali sincronizzate dei dati necessari per garantire la continuità operativa. In caso di indisponibilità del sistema, il fornitore deve realizzare una infrastruttura tecnologica e un'organizzazione del servizio coerenti con il contesto organizzativo della Regione e degli enti sanitari e le loro procedure di *Business Continuity* e *Disaster Recovery*. Le prestazioni offerte devono rispettare i livelli di servizio previsti.

5.7 Estendibilità e Scalabilità del sistema (COMUNE)

Il sistema informatico deve essere progettato e sviluppato in modo da garantire la scalabilità del sistema nel suo complesso per future estensioni e espansioni, in termini di dimensioni dell'archivio e di servizi. Deve essere possibile estendere la soluzione con le funzionalità degli enti sanitari interessati ai dati. La scalabilità deve essere garantita attraverso un dimensionamento adeguato delle infrastrutture di calcolo, rete e archiviazione dati. Il sistema deve possedere scalabilità di carico, geografica e amministrativa, ovvero la capacità di aumentare le prestazioni del sistema in funzione della potenza di calcolo dedicata, di mantenere la sua usabilità e gestibilità indipendentemente dalla distanza fisica dei suoi utenti o delle sue risorse e di mantenere la sua gestibilità indipendentemente da quante organizzazioni lo utilizzano.

5.8 Tracciabilità ed esibizione (COMUNE)

L'applicativo del sistema informatico per la gestione delle transizioni assistenziali (COT) deve garantire la tracciabilità totale delle operazioni, registrando data, ora e autore di ogni accesso, visualizzazione, inserimento, modifica o importazione di informazioni e rendendo visibile questa informazione nell'interfaccia se richiesto. Deve essere sempre attivo il meccanismo di salvataggio in bozza, che consente di salvare le modifiche prima di pubblicarle e di tenere traccia della data e dell'ora di registrazione delle informazioni. Le bozze devono essere accessibili solo al loro redattore e non devono essere pubblicate, mentre le informazioni registrate devono essere resi non modificabili e storicizzate. Il sistema deve inoltre consentire la possibilità di attivare una validazione/approvazione esplicita della visualizzazione di documenti/dati ricevuti automaticamente da fonti esterne da parte di soggetti autorizzati. L'estrazione di copie analogiche di originali informatici è possibile, ma deve avvenire con indicazione chiara della fonte e nel rispetto di eventuali regolamenti aziendali.

5.9 Sistema di *licensing* (SPECIFICO)

La fornitura dovrà includere per tutte la soluzione fornita, la licenza *software* ad uso proprio e illimitato della Regione/del singolo Ente SSR.

5.10 Gestione utenze (COMUNE)

La soluzione proposta dovrà 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 Enti SSR, dovranno essere predisposte le utenze per profili professionali aggiuntivi (es. assistenti sociali, O.S.S.) se previsti.

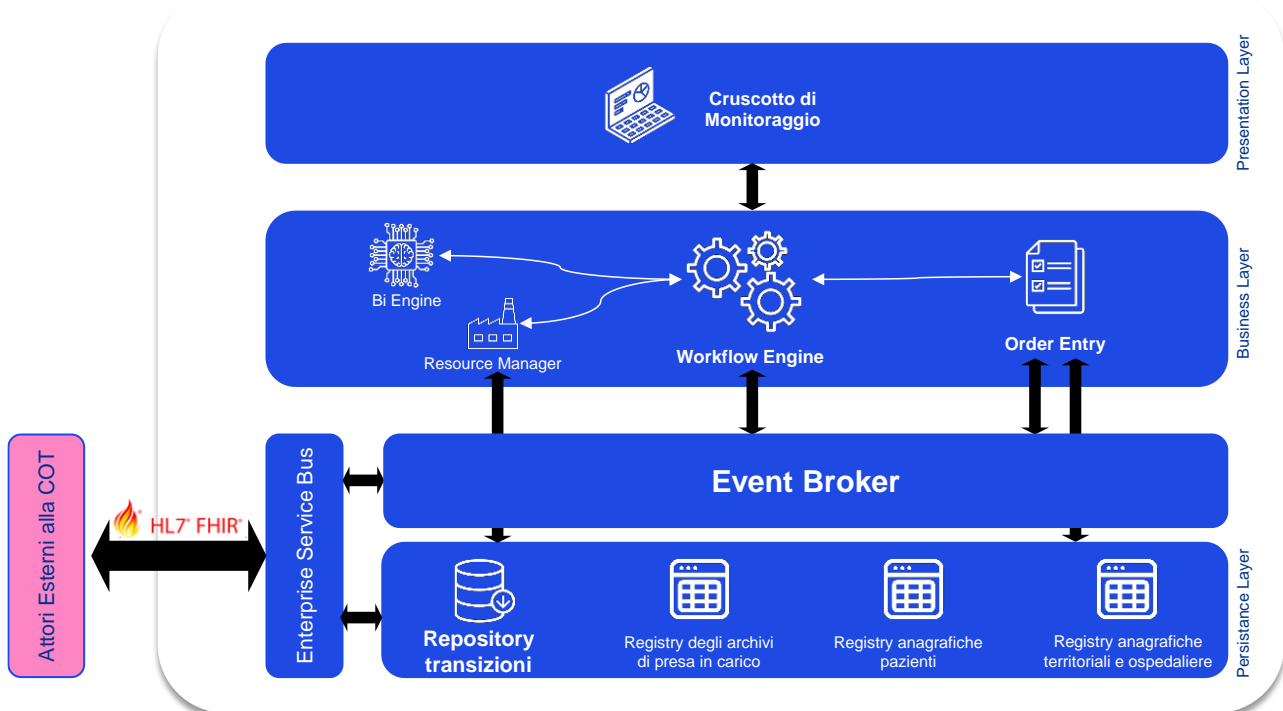
6. Architettura di riferimento (SPECIFICO)

Nei seguenti paragrafi verrà definito il contesto architetturale della Regione/Ente SRR e dell'architettura di riferimento per la soluzione.

6.1 Contesto architetturale (SPECIFICO)

La Regione/ES deve descrivere lo stato attuale dell'infrastruttura in dotazione.

6.2 Architettura della soluzione (SPECIFICO)



Ogni modulo sarà descritto con annesse scelte predisposte per la Regione/ES.

6.3 Requisiti e vincoli (SPECIFICO)

La Regione/ES deve specificare se ci sono limiti inerenti a moduli della struttura che sono già in dotazione e i relativi vincoli.

7. Servizi professionali (SPECIFICO)

L'iniziativa dovrà 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.

7.1 Servizi applicativi (SPECIFICO)

- Project management dell'iniziativa
- Analisi, Progettazione, Pianificazione della delivery
- Delivery e Supporto alla messa in esercizio

- Gestione operativa delle installazioni, Tuning, Monitoraggio della soluzione
- Pianificazione e realizzazione delle evoluzioni dei servizi

7.2 Servizi applicativi a richiesta (SPECIFICO)

La Regione e gli Enti SSR potranno avvalersi, sulla base delle loro esigenze di servizi applicativi a richiesta dalla Regione e dal singolo ES, delle seguenti tipologie:

- 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 (SPECIFICO)

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*
- *Ict Business Analyst*
- *Healthcare Solution Specialist*
- *Healthcare Data Scientist*
- *Cloud Application Architect*
- *Cloud Application Specialist*
- *Cloud Security Specialist*
- *Devops Expert*
- *Enterprise Architect*
- *System Integration & Testing Specialist*
- *Developer (Cloud / Front-End / Mobile)*
- *Database Specialist & Administrator*
- *Systems & Network Administrator*
- *User Experience Designer*
- *Digital Media Specialist – Mobile*
- *Digital Media Specialist – Publishing*

- *Service Desk Agent*

8. Gestione della privacy e della sicurezza delle informazioni (COMUNE)

La sicurezza delle informazioni rappresenta un obiettivo di primaria importanza per gli Enti SSR. 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 GDPR);

8.1 Gestione della Privacy (COMUNE)

La normativa sulla protezione dei dati personali, come il Regolamento UE 2016/679 e il D.lgs. 196/2003 e 101/2018, è volta a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga rispettando i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato, in particolare la riservatezza, l'identità personale e il diritto alla protezione dei dati personali. La normativa prevede la necessità di un'organizzazione specifica per la protezione dei dati personali e un insieme di misure per proteggere efficacemente le informazioni e i dati personali dall'accesso non autorizzato, alterazione, distruzione o perdita, trasmissione non autorizzata, trattamento non autorizzato e altri abusi.

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, dovrà mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, il Fornitore dovrà 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'asso, 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 potrà derivare dall'evoluzione normativa. Tali misure dovranno essere applicate durante tutto il ciclo di vita del trattamento, conformemente al principio 'privacy by default'.

Il Fornitore dovrà 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 dovrà 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.)

Gestione dei Back-up

Rilevazione delle vulnerabilità tecniche

8.1.3 Data breach

Il Fornitore dovrà 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 dovrà 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 dovrà 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.

8.2 Gestione della sicurezza delle informazioni (COMUNE)

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 dovrà 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 Gestione del personale del Fornitore

Il Fornitore dovrà garantire che il proprio personale (dipendenti e collaboratori), abbia piena consapevolezza delle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni.

8.2.2 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 VPN di tipo site-to-site.

8.2.3 Infrastruttura del Fornitore

Il Fornitore, in funzione delle attività assegnate, dovrà implementare sulla propria infrastruttura e sui propri sistemi le opportune regole di sicurezza in funzione della criticità del servizio e/o dell'informazione trattata.

8.2.4 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.

8.2.5 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, dovrà 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.

8.2.6 Gestione degli eventi anomali, degli incidenti e della Business Continuity

Il Fornitore dovrà 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.

8.2.7 Rispetto delle procedure di sicurezza

Il Fornitore si impegna a rispettare le procedure di sicurezza del Titolare. 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 potrà avanzare richieste di estensione contrattuale o pagamenti specifici connessi a questo specifico ambito.

8.2.8 Report da parte del Fornitore

Entro trenta giorni dalla stipula del contratto, il Fornitore dovrà predisporre una proposta di documento di autocertificazione periodica delle regole e delle policy relative alla sicurezza delle informazioni, tale documentazione dovrà includere:

- La descrizione delle azioni implementate e delle regole definite;
- Il risultato dei test effettuati, atti a garantire l'effettivo rispetto di tali regole.

8.2.9 Attività di verifica e controllo

Il Titolare avrà facoltà di effettuare attività di verifica e controllo del prodotto. 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.

8.2.10 Deroghe

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.

8.2.11 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.

9. Realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e delivery della soluzione (COMUNE/SPECIFICO)

9.1 Generalità (COMUNE)

Le indicazioni fornite nelle prossime sezioni devono essere considerate imprescindibili dal Fornitore, il quale dovrà organizzare le proprie attività nel rispetto dei vincoli temporali e secondo le modalità di azione descritte a livello generale.

9.2 Attività di supporto specialistico (COMUNE)

La fornitura dovrà includere tutti i servizi specialistici che il Fornitore dovrà erogare al fine di garantire l'interoperabilità del S.I. COT con i differenti *setting* assistenziali presenti presso gli Enti SSR aziendali e le strutture private accreditate della Regione. In particolare, dovrà essere garantito:

- Servizi a supporto per lo sviluppo dei requisiti tecnici necessari all'adeguamento dei sistemi informativi in essere nelle strutture per rendere possibile la trasmissione ed il recupero delle notifiche e delle schede di valutazione dei pazienti verso e dal S.I. COT, nonché per garantire l'interoperabilità di quest'ultimo con i S.I. già presenti;
- Supporto tecnologico per l'implementazione dei requisiti sopra sviluppati e rendere effettiva l'integrazione dei sistemi in essere con il S.I. COT;
- Servizi a supporto per le attività di data quality propedeutiche alla migrazione dell'archivio storico presente nei S.I. COT, se già presenti sul territorio, delle aziende sanitarie, verso il S.I. COT oggetto della fornitura.

9.3 Exit strategy (SPECIFICO)

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, dovrà essere redatto dal fornitore e approvato dalla Regione e dai singoli Enti SSR 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 "X" 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), etc.;
- 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**
- **Responsabilità**
- **Governo del processo**
- **Continuità dei servizi**
- **Risorse professionali**

9.4 Fasi progettuali e relative tempistiche (SPECIFICO)

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 e Locale, nonché ai requisiti a cui il Fornitore dovrà 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 sarà responsabile di gestire gli investimenti e le attività necessarie per garantire la disponibilità della soluzione trasversale ai singoli Enti SSR.

In particolare, pur garantendo l'autonomia operativa di ciascun Enti SSR 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, composto dagli Enti SSR, si occuperà di creare le condizioni affinché la soluzione "generalista" si adegui verticalmente alle caratteristiche peculiari dei singoli Enti SSR. 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.)

9.4.1 Fase 1: Assesment, parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), predisposizione delle integrazioni, configurazione del sistema;

Questa fase ha una durata complessiva di "X mesi" entro i quali la Regione 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 **assesment** per individuare il parco tecnologico (infrastrutturale e applicativo) dell'Ente SSR che verrà impattato

Sulla base dell'assesment, il Fornitore dovrà **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.

A seguito il Fornitore procederà alla relativa attuazione, che dovrà prevedere l'esecuzione delle **configurazioni** necessarie per eseguire il rilascio, i test ed il collaudo della soluzione 'trasversale'.

9.4.2 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 "X mesi" in cui si redigerà un piano dei test, concordato con la regione e gli ES, contenente modalità e tempistiche per ogni tipologia di test, i casi d'uso coperti dal test e le funzionalità impattate.

Successivamente verrà eseguito il deploy della soluzione trasversale che dovrà essere eseguito relativamente ad una prima COT, 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

Tra i test di sicurezza, dovrà essere prevista l'esecuzione di specifici *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* da parte del Committente. 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.

9.4.3 Fase 3: Formazione, avviamento e completamento della diffusione

La diffusione della soluzione oggetto di fornitura avverrà in modo tale che entro "X mesi" all'avvio della presente iniziativa progettuale sia avviata la formazione al personale e che inizi il rilascio di soluzioni verticali da almeno "X Enti SSR".

Entro invece il "x-esimo mese", si prevede che la formazione e il rilascio sia completato per tutte e quattro gli Enti SSR.

Riassumendo, la diffusione prevede:

- Deploy della soluzione sull'infrastruttura target e personalizzazioni applicative.

In parallelo alla fase di diffusione, il Fornitore dovrà 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 degli Enti SSR (Direzione Sistemi Informativi, *Help Desk* interno, terze parti coinvolte) per un periodo di almeno "x giorni" dal momento dell'installazione della soluzione.

9.4.4 Fase 4: Gestione a regime della soluzione

A seguito dell'avviamento a regime della soluzione oggetto di fornitura, il Fornitore dovrà garantire, fino al termine dell'incarico 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 dovranno 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 degli Enti SSR 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 I°, II° e III° livello (eliminare, se ritenuto opportuno, il livello di *Help Desk* non richiesto);
- **Delivery della soluzione:** per le attività necessarie a far evolvere le soluzioni in esercizio negli Enti SSR (ad es. effettuare i rilasci delle versioni della soluzione oggetto di fornitura contenenti migliorie ed evoluzioni).

Resta inteso che durante la fase di esercizio e dunque per tutta la durata del contratto il Fornitore dovrà 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)

L'impianto contrattuale con il Fornitore, individuato tramite procedura di gara, prevedrà un contratto esecutivo come riportato nel paragrafo 2.4.

9.5.1 Governo della Fornitura

In questa sede non verranno quindi imposti vincoli sull'organizzazione che il Fornitore dovrà dare alle proprie risorse, ma solo per quanto riguarda Competenze/Ruoli chiave. A questo proposito, sarà onere del Proponente fornire evidenza della qualità dell'organizzazione e delle figure proposte.

Allo stesso modo, sarà 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, sarà poi opportuno effettuare, fin dall'inizio della Fornitura, un tailoring sulla base delle specifiche esigenze e del contesto organizzativo in essere.

Sarà, inoltre, necessario l'utilizzo, documentato, del Framework ITIL, 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 Regione 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 dovrà 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	

9.5.3 Ruoli di Governo

Di seguito sono descritti i principali attori coinvolti nel governo della Fornitura.

Responsabile del Contratto del Fornitore

Comitato di Direzione

9.5.4 Principali processi di Governo

Di seguito vengono descritti i principali processi di Governo che regolamentano la gestione dei rapporti fra Enti SSR, Regione e Fornitore.

Gli organismi di Governo gestiranno 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 siano chiave in termini di interfaccia operativa tra fornitore e Regione. Di seguito si descrivono le competenze del **Project Manager** di cantiere che il Fornitore dovrà indicare quale referente operativo per la realizzazione di quanto previsto contrattualmente.

Si precisa che il *Project Manager* di cantiere dovrà 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 dovrà garantire un supporto continuativo e dedicato; pertanto, il Fornitore dovrà 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 (SPECIFICO)

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione sui sistemi e applicativi preposti all'erogazione della Fornitura come:

- **Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC e MAD)**
- **Manutenzione evolutiva (MEV)**

9.6.1 Assistenza

Il fornitore dovrà integrarsi con i dipartimenti e procedure predisposti all'assistenza presenti negli ES e garantire la gestione dei *ticket* e richieste di assistenza. Il Fornitore dovrà garantire assistenza e supporto all'utenza mediante un servizio di *helpdesk* di I°, II° e III° livello (eliminare coerentemente il livello se non indicato nel paragrafo 9.4.4). 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* di I°, II° e III° livello (eliminare coerentemente il livello se non indicato nel paragrafo 9.4.4) dell'Azienda, 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 per problematiche afferenti al Sistema Informativo comprese le integrazioni;
- Da richieste del personale aziendale referente per ambito di attività;
- Da allarmi del sistema di monitoraggio aziendale.

9.6.2 Conduzione applicativa

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.

9.6.3 Rendicontazione

La Fornitura dovrà 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, dovranno fornire un resoconto sul funzionamento della soluzione oggetto di fornitura, sia in termini di volumi di transizioni avvenute e 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. Dovranno in particolare essere resi disponibili specifici rapporti finalizzati al calcolo dei costi della Fornitura, sia per il controllo dei costi da parte dei singoli ES, sia per il monitoraggio complessivo da parte di Regione.

L'ambiente di rendicontazione dovrà 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 dovrà 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 dovrà essere prodotta dal Fornitore secondo uno schema condiviso e validato dalla Regione dagli Enti SSR.

10. Livelli di servizio (COMUNE)

In questa parte del documento si definiscono gli indicatori atti a descrivere i Livelli di qualità dei Servizi, che verranno 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, **dovrà 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 dovrà essere prodotta dal Fornitore secondo uno schema condiviso e approvato dalla Regione e dagli Enti SSR. Per alcuni Livelli di Servizio, esplicitamente indicati, le informazioni elementari raccolte dal Fornitore per il calcolo degli stessi dovranno essere registrate, *su base giornaliera*, in specifici file in formato .csv, che dovranno:

- Possedere un identificativo progressivo;
- Essere marcati temporalmente.

Si precisa che tali file dovranno essere prodotti su un template condiviso e approvato da Regione e dagli Enti SSR, e potranno 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.

10.1 Governo della fornitura (COMUNE)

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

10.2 Servizi realizzativi (COMUNE)

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

10.2.1 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;

10.3 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD) (COMUNE)

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

Di seguito si riportano le metriche per la definizione dei livelli di servizio sopra indicati.

10.4 Conduzione Applicativa & Assistenza (COMUNE)

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

10.5 Servizio supporto specialistico (COMUNE)

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%

10.6 Servizio di sviluppo ed evoluzione software in co-working con l'amministrazione (COMUNE)

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.

10.7 Conduzione Tecnica (COMUNE)

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 dovrà 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.**

Azioni contrattuali	1 Rilievo per ogni giorno lavorativo di ritardo che andrà ad incrementare l'indicatore RLFN
---------------------	---

L'Indicatore di Qualità dovrà essere rilevato anche attraverso l'analisi dei log dei singoli componenti e di ulteriori strumenti che potranno essere indicati dall'Enti SSR. La disponibilità della piattaforma di monitoraggio dovrà a sua volta essere misurata attraverso l'analisi dei log di sistema.

Si precisa che la misurazione della disponibilità del singolo sistema dovrà 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

Di seguito si riportano le metriche per la definizione dei livelli di servizio sopra indicati.

10.8 Produzione dei rapporti dei Livelli di Servizio (COMUNE)

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	
Codifica del LdS	SLA 9.1- Produzione dei rapporti di dettaglio dei Livelli di servizio erogati
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 _i = 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.

11. Gestione dei corrispettivi (SPECIFICO)

Per la gestione dei corrispettivi, la Regione/Ente SSR deve identificare i profili professionali richiesti e moltiplicare per le fasi progettuali necessarie e le tariffe previste nell'Allegato 1 di Sanità Digitale 2 – Lotti Applicativi.

12. Elementi dimensionali (SPECIFICO)

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 e di ciascun Ente SSR.

Ente Sanitario	N° Abitanti	N° Strutture Ospedaliere	N° SDO	N° Strutture Assistenziali Territoriali	N° Posti Letto	N° Assistiti	N° Personale
ES_1	X	X	X	X	X	X	X
ES_2	X	X	X	X	X	X	X
...
ES_N	X	X	X	X	X	X	X
Regione	Somma(ES_1: ES_N)	Somma(ES_1: ES_N)	Somma(ES_1: ES_N)	Somma(ES_1: ES_N)	Somma(ES_1: ES_N)	Somma(ES_1: ES_N)	Somma(ES_1: ES_N)

Supporto agli interventi di «interconnessione aziendale»

Dicembre 2022



La Componente 1 della Missione 6 del PNRR prevede la realizzazione di 602 COT sul territorio nazionale

Di €280mln stanziati per il sub-investimento 1.2.2 dedicato alla realizzazione delle Centrali Operative Territoriali, circa **€43mln sono dedicati agli interventi di interconnessione aziendale**, la cui attuazione è dedicata alle Regioni e delegata agli enti sanitari



Per la definizione di tali progetti è necessario **definire un capitolato tecnico che sia coerente a livello nazionale e specifico rispetto ai contesti aziendali**. L'accordo quadro CONSIP è messo a disposizione delle PPAA da Sanità Digitale «2».

La prima scadenza da rispettare è il 31 dicembre 2022



31 Dic 2022

Approvazione dei progetti idonei per indizione della gara per l'interconnessione aziendale

31 Mar 2023

Assegnazione di almeno 70 codici CIG per l'interconnessione aziendale

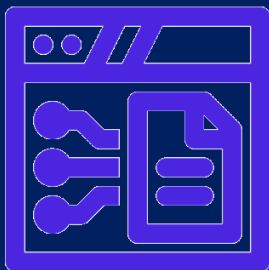
30 Giu 2023

Stipula di almeno 70 contratti per l'interconnessione aziendale

30 Giu 2024

Completamento di almeno 70 interventi per interconnessione aziendale





Finalità del documento:
supporto all'attuazione
degli interventi di
«interconnessione
aziendale» relativi alle
COT

Un supporto nel completamento della documentazione di gara e nell'avvio del confronto competitivo



Predisposizione documento di *specimen*

Composto da parti comuni

(requisiti funzionali) sviluppate al massimo livello di profondità, parti comuni (requisiti non funzionali) sviluppate a un livello di dettaglio che renda inequivoco il processo di approvvigionamento **e parti specifiche** come linee guida per la compilazione



Supporto illustrativo ed esplicativo del documento

Supporto **illustrativo delle parti comuni predisposte**, per massimizzarne il recepimento.

Supporto **esplicativo delle parti specifiche** del Capitolato Tecnico per rendere coerente quanto prodotto a livello regionale/aziendale ai dettami/vincoli dell'Accordo Quadro Sanità Digitale 2.

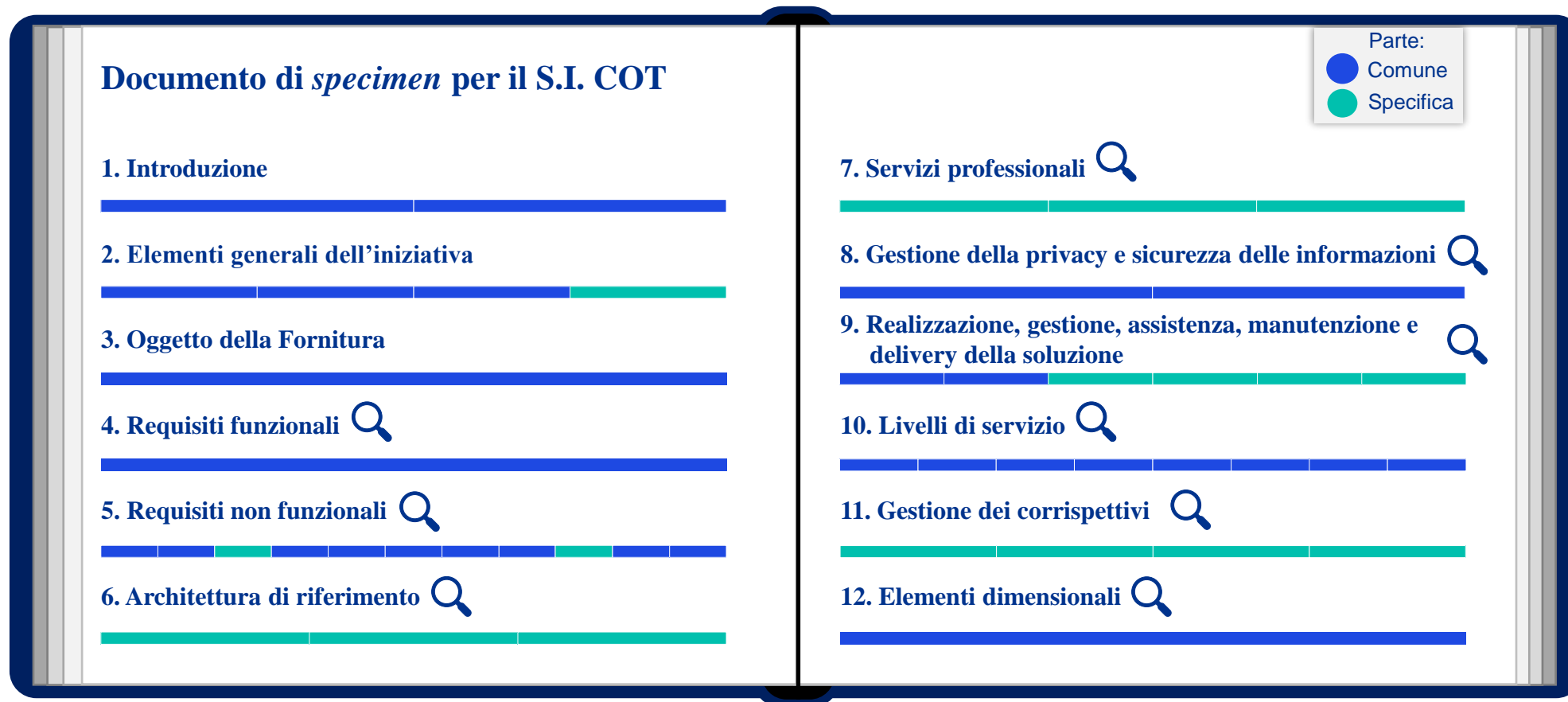


Supporto specialistico

Supporto nella stesura del **Capitolato Tecnico e/o** per le Regioni che volessero sottoporre a **verifica il documento** prima di procedere con l'adozione degli atti propedeutici all'indizione della gara, anche con riferimento agli aspetti amministrativi (ad es emissione CIG derivati)

Il soggetto attuatore potrà compilare il Capitolato Tecnico semplicemente adeguando le parti specifiche

Il documento di *specimen* di Capitolato Tecnico per il S.I. COT sarà composto da **parti comuni**, che potranno essere riprese nella loro interezza, e **parti specifiche**, che dovranno essere personalizzate in base alle scelte predefinite.



La parte iniziale del capitolato approfondisce gli elementi generali dell'iniziativa



Contesto di riferimento

Evidenzia la funzione della **COT come «Torre di Controllo»**: di visione immediata del «traffico» dei pazienti, gestione di tale traffico e della logistica, comunicazione dei dati ai professionisti e monitoraggio anche attraverso strumenti di telemedicina.



Estensione complessiva e orizzonte temporale dell'iniziativa

Descrive le attività, estese su un arco temporale predefinito, **che il Fornitore sarà tenuto a svolgere** per l'iniziativa, **le modalità di confronto** tra il Fornitore e i referenti regionali e **le tempistiche previste**.



Obiettivi dell'iniziativa

Definisce l'obiettivo della fornitura del capitolato come **la realizzazione di una piattaforma tecnologica di gestione della transitional care** centrale coerente a livello nazionale per le 602 COT che dovranno essere implementate sul territorio.



Modello di approvvigionamento ed Enti Sanitari interessati

Predisposizione delle linee guida per la scelta del contratto da individuare con il Fornitore (es. contratto esecutivo regionale diretto) e gli enti sanitari interessati all'iniziativa.

Parte:
 Comune
 Specifica

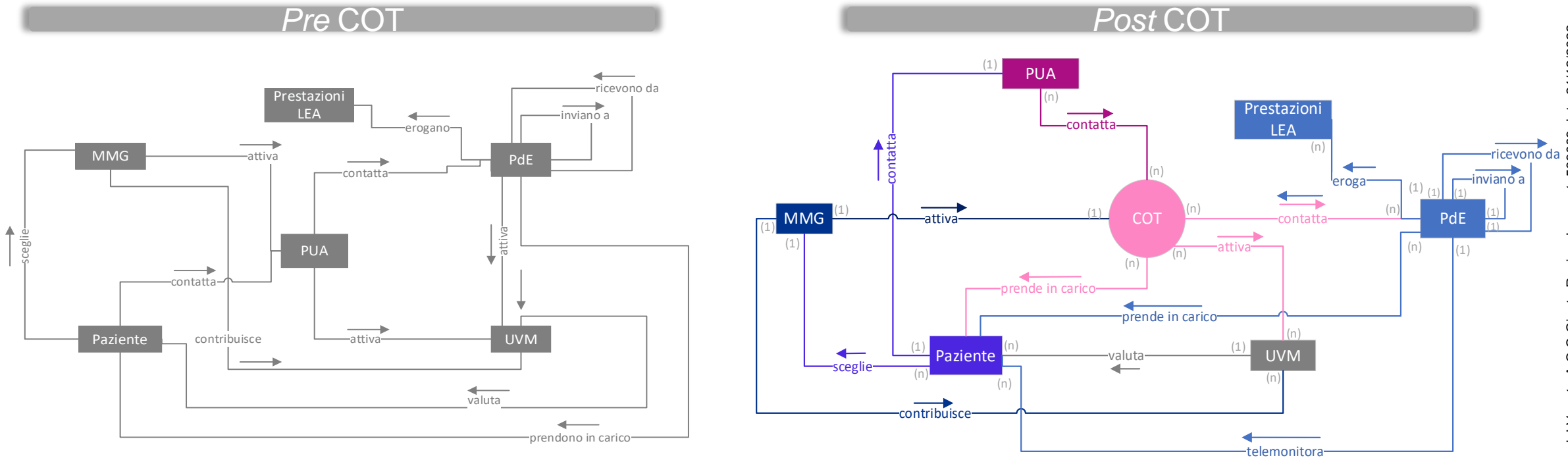
L'oggetto della fornitura è la realizzazione di una piattaforma tecnologica di gestione della *transitional care*



Il sistema informatico che verrà utilizzato dagli operatori delle COT **dovrà essere unificato a livello regionale per quanto concerne la *user experience* e la logica applicativa**

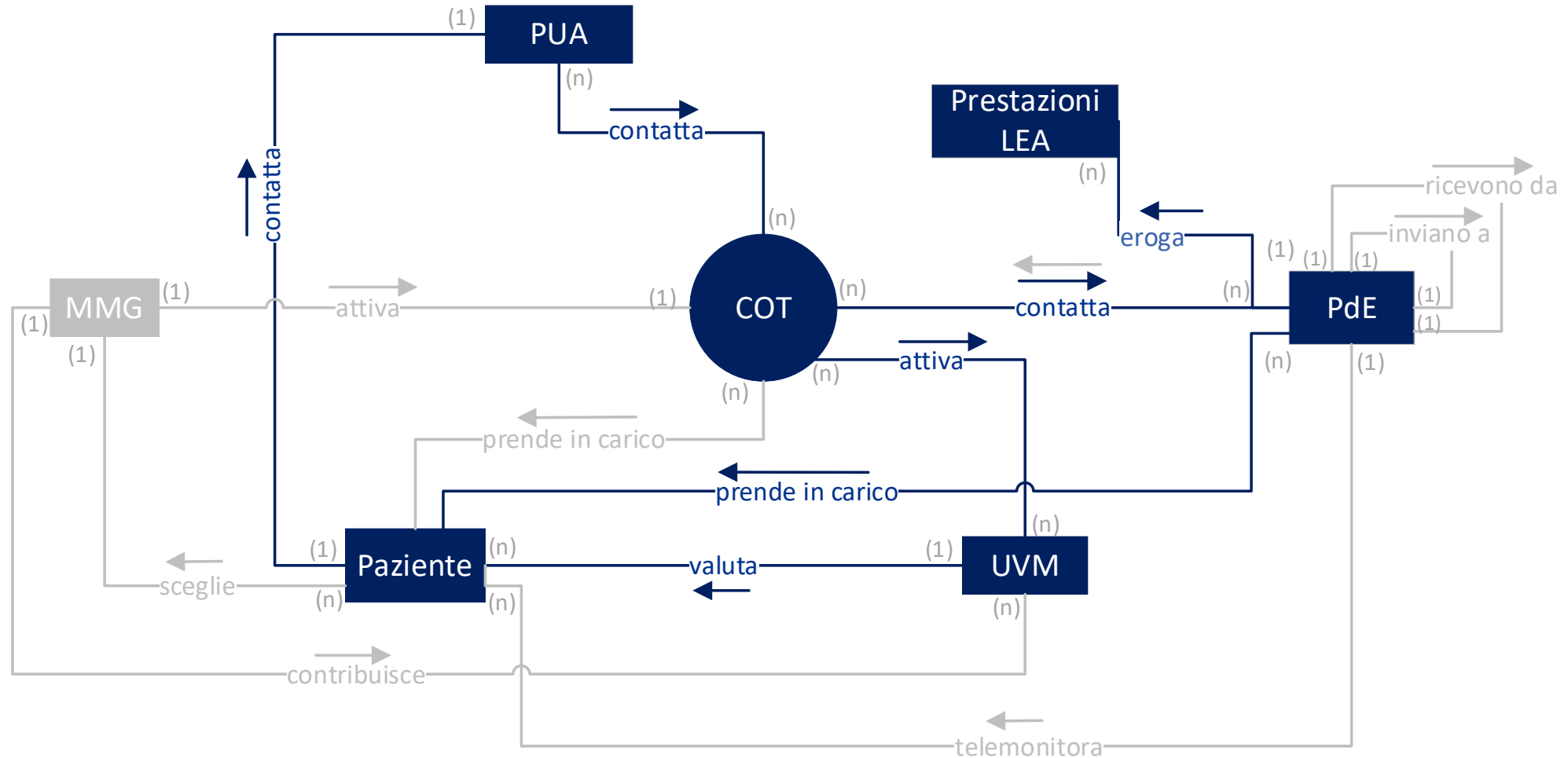
Allo stesso tempo, **dovrà essere segmentato a livello aziendale per la gestione e l'archiviazione delle informazioni.**

Per l'identificazione dei requisiti funzionali è stata mappata l'architettura della rete di servizi sanitari *pre e post COT*

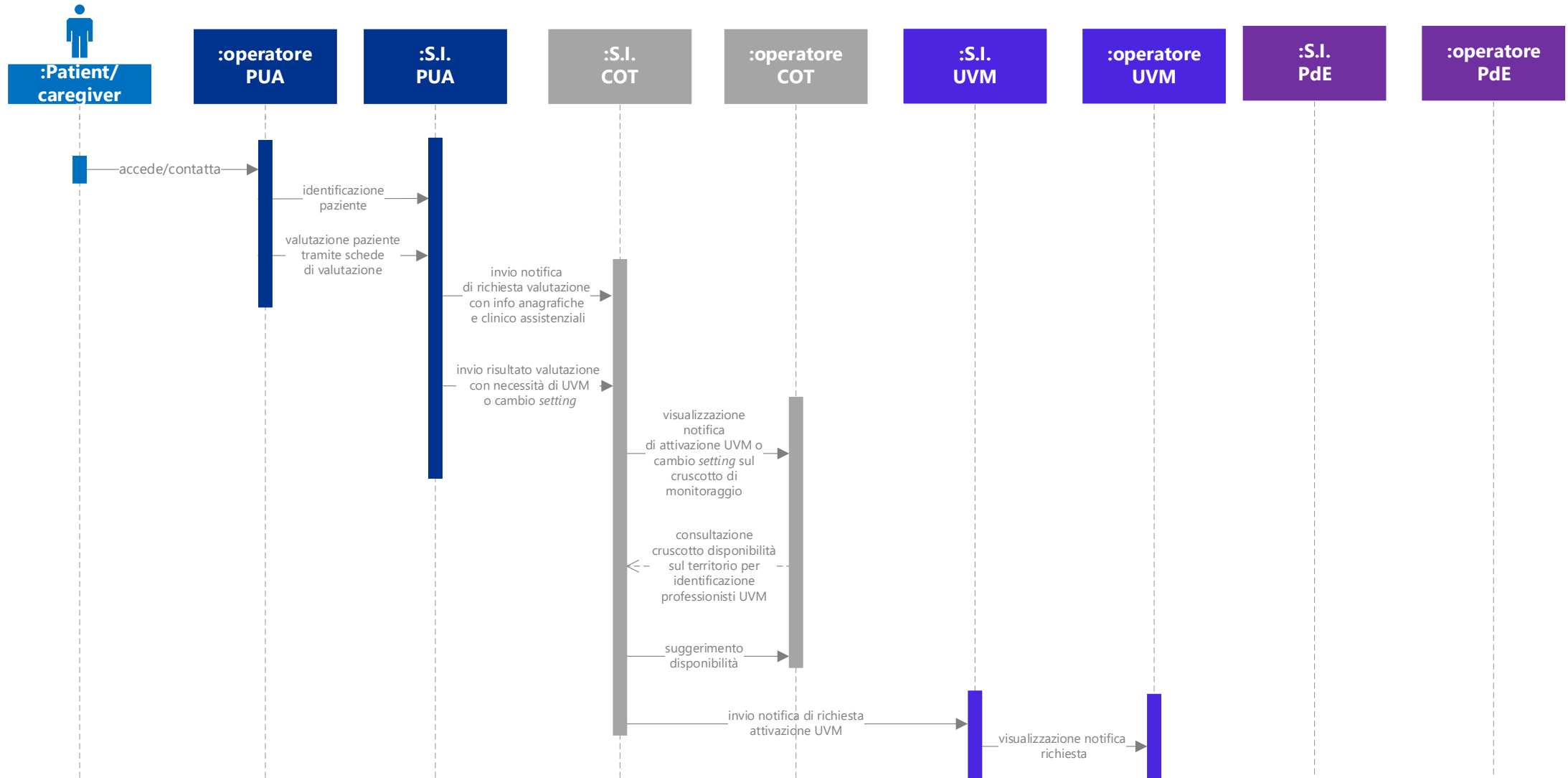


Da tale mappatura sono stati **costruiti degli use case di descrizione delle interazioni tra la COT e i vari attori coinvolti nella presa in carico dei pazienti**, con i relativi sistemi informativi, per svolgere le sue funzioni di coordinamento della presa in carico e raccordo dei servizi

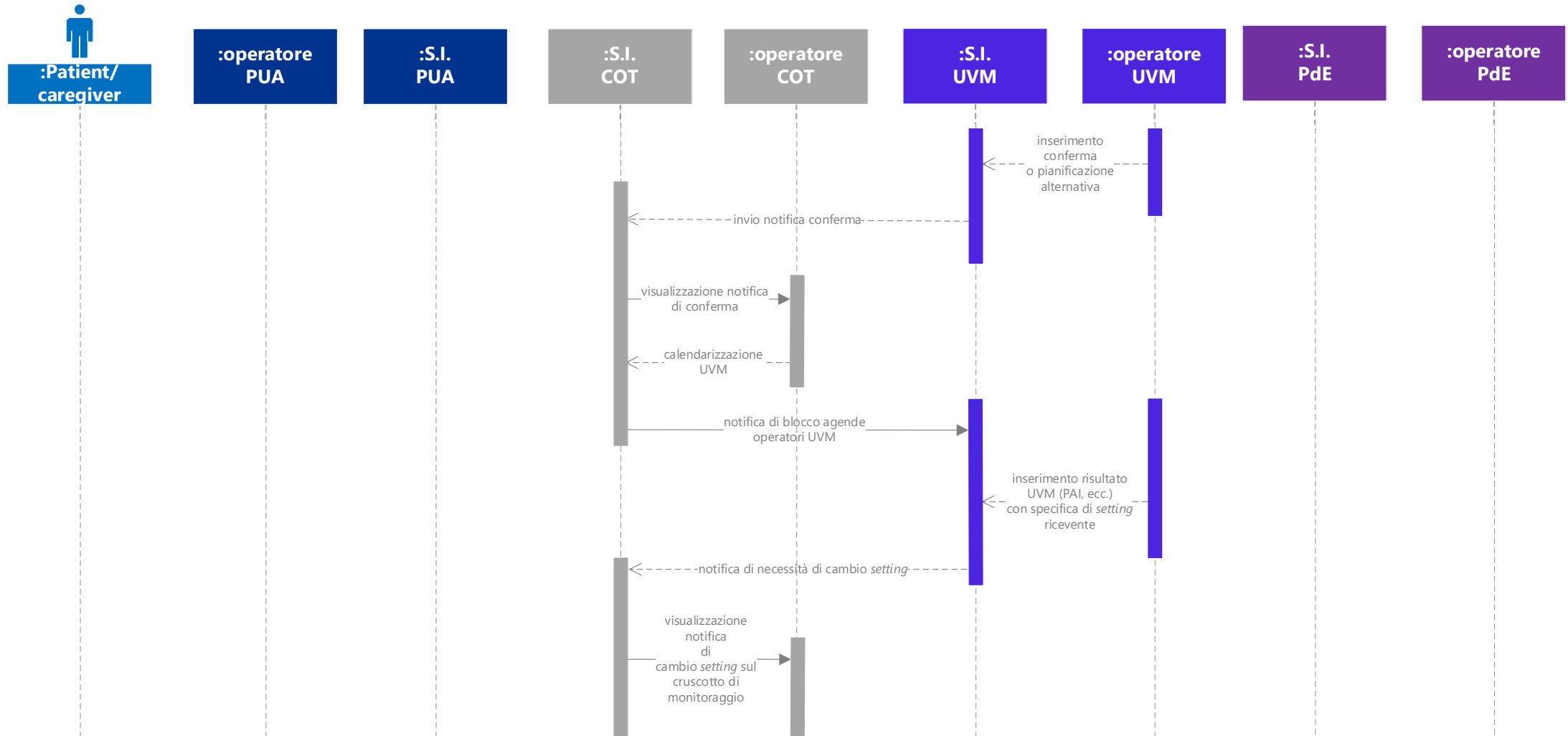
Use case: transizione PUA – Punto di erogazione (1/5)



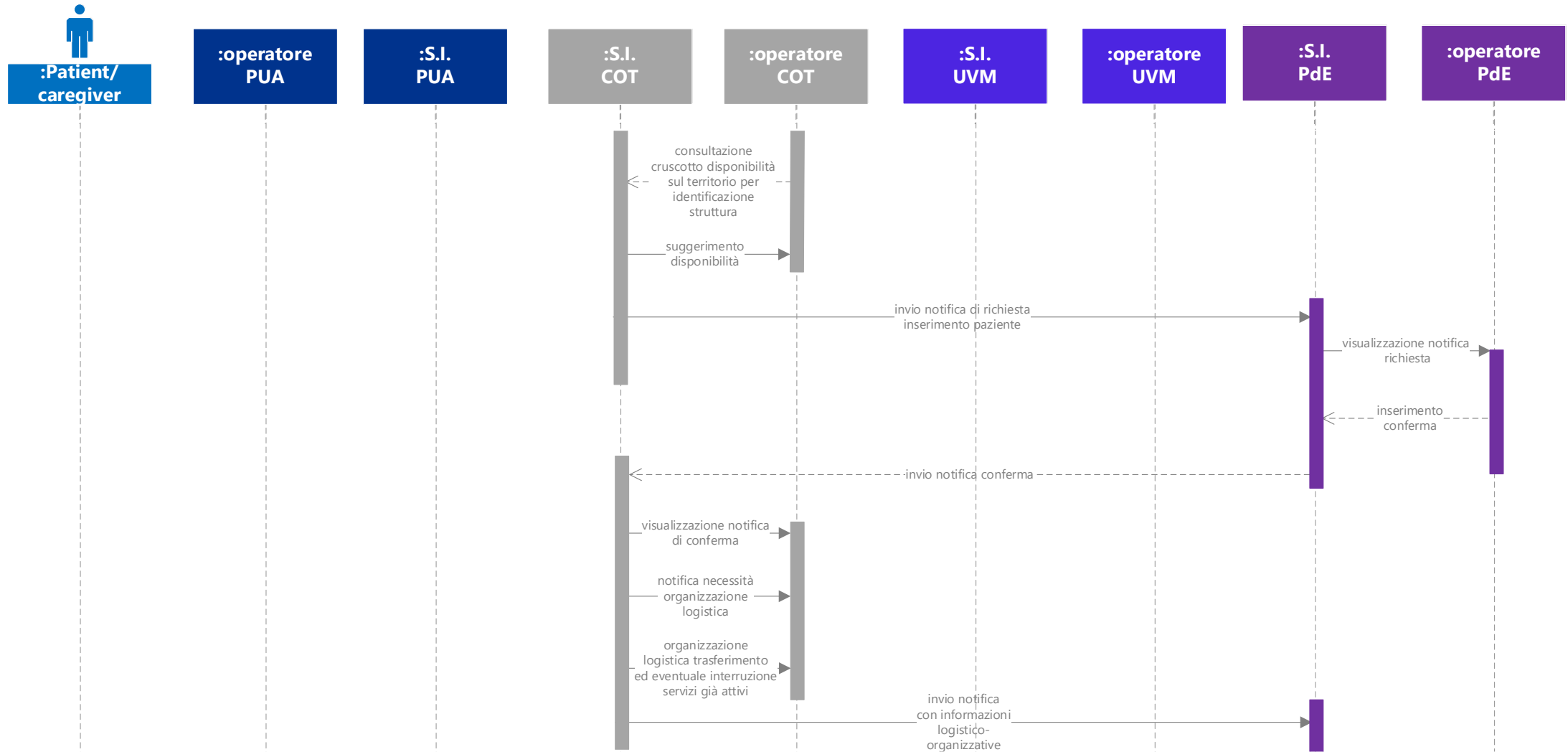
Use case: transizione PUA – Punto di Erogazione (2/5)



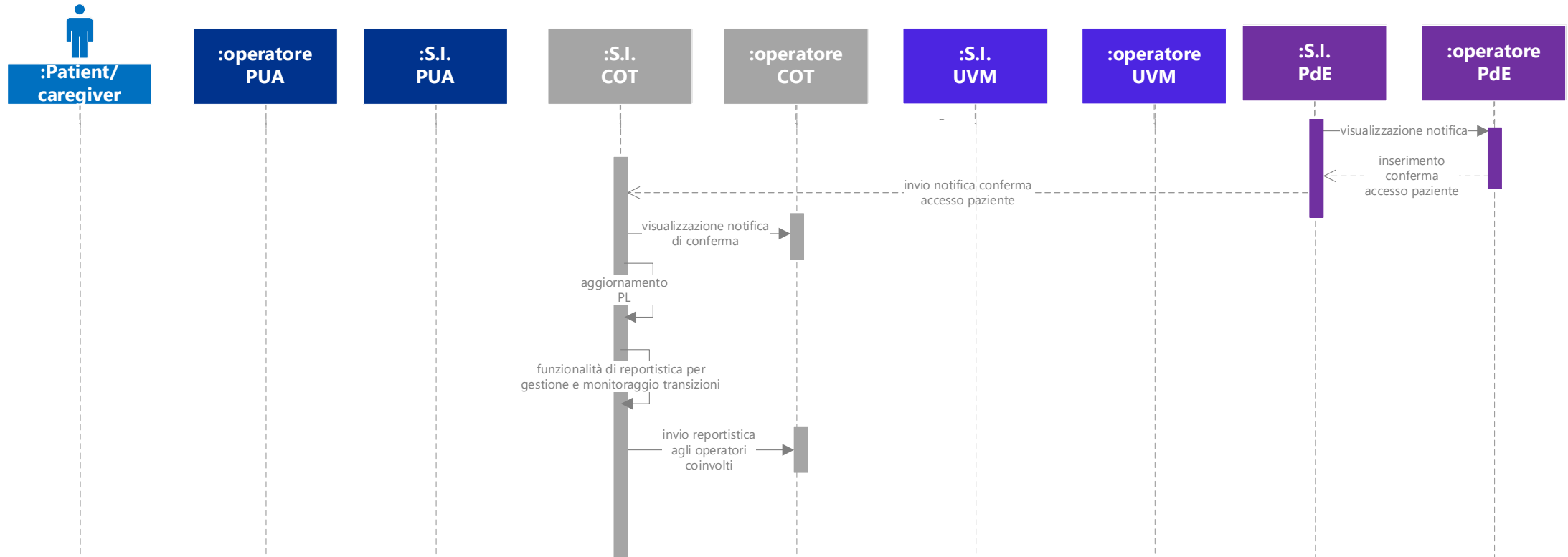
Use case: transizione PUA – Punto di erogazione (3/5)



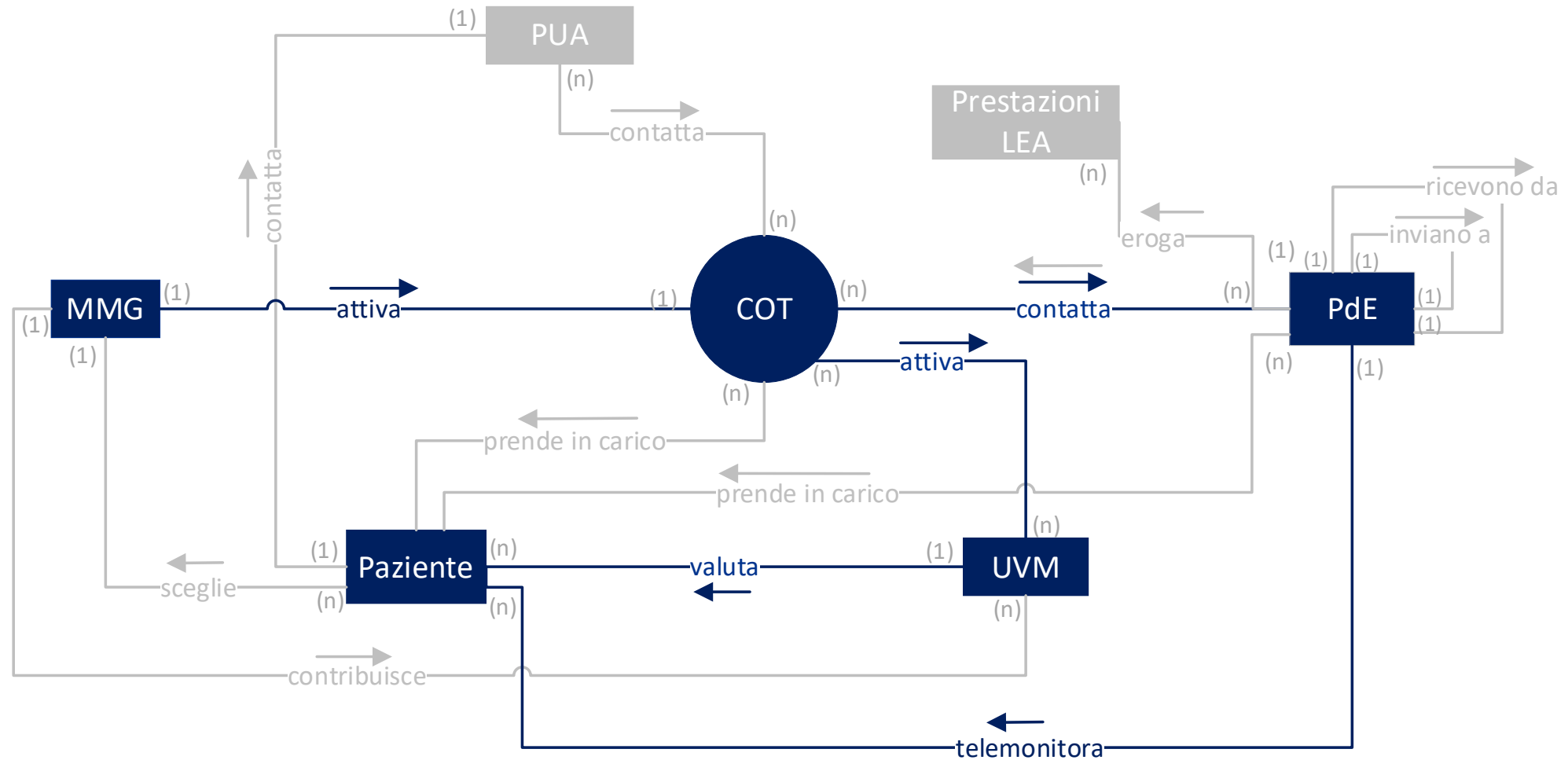
Use case: transizione PUA – Punto di Erogazione (4/5)



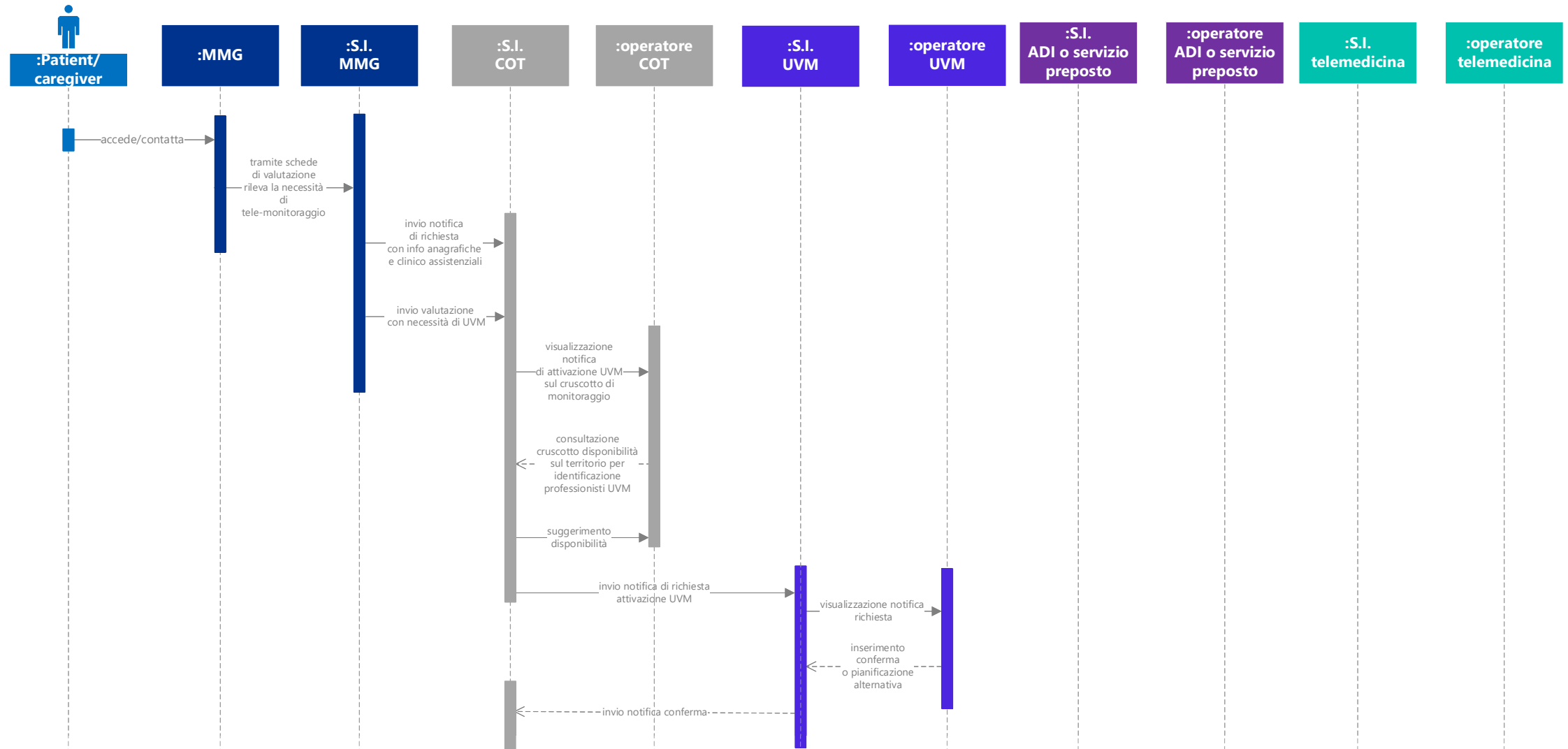
Use case: transizione PUA – Punto di Erogazione (5/5)



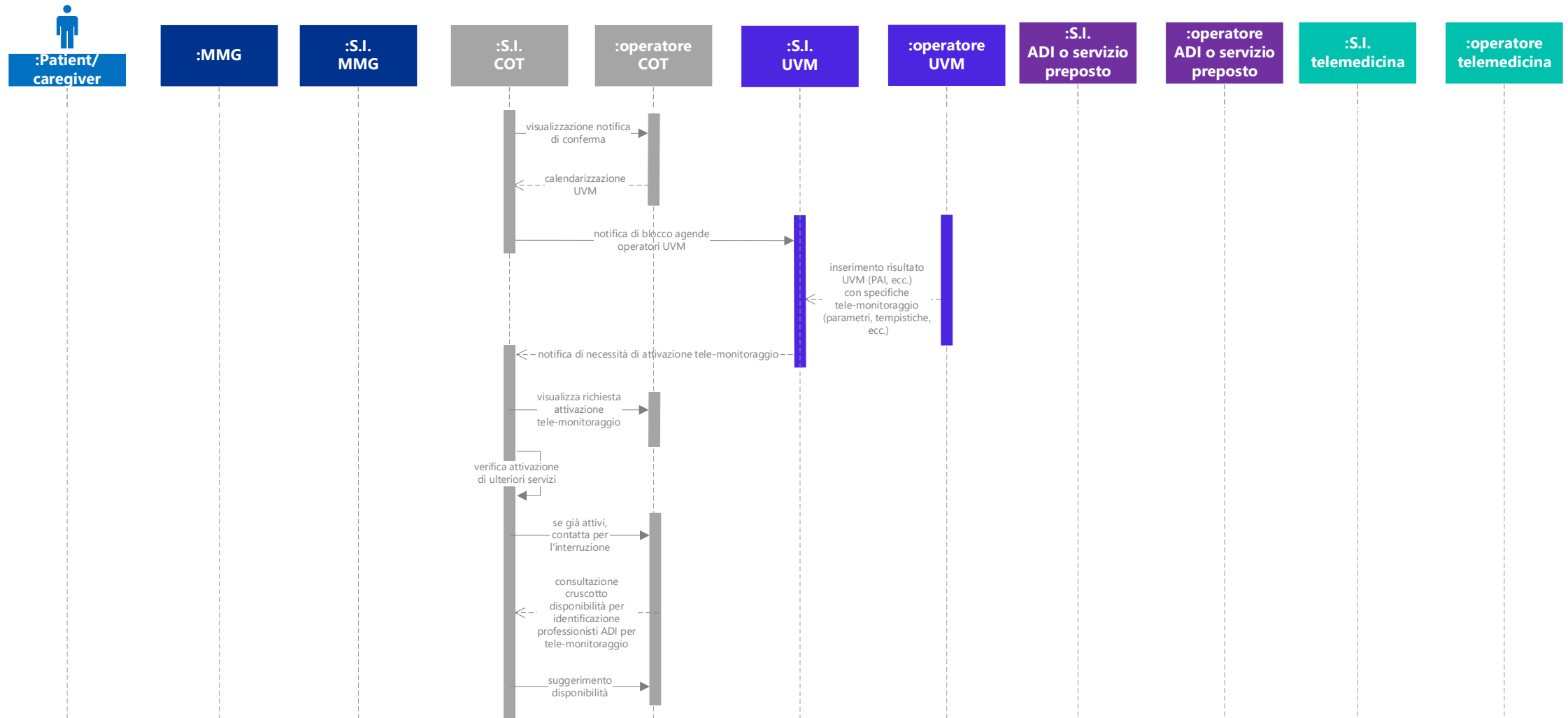
Use case: attivazione tele-monitoraggio dal MMG (1/4)



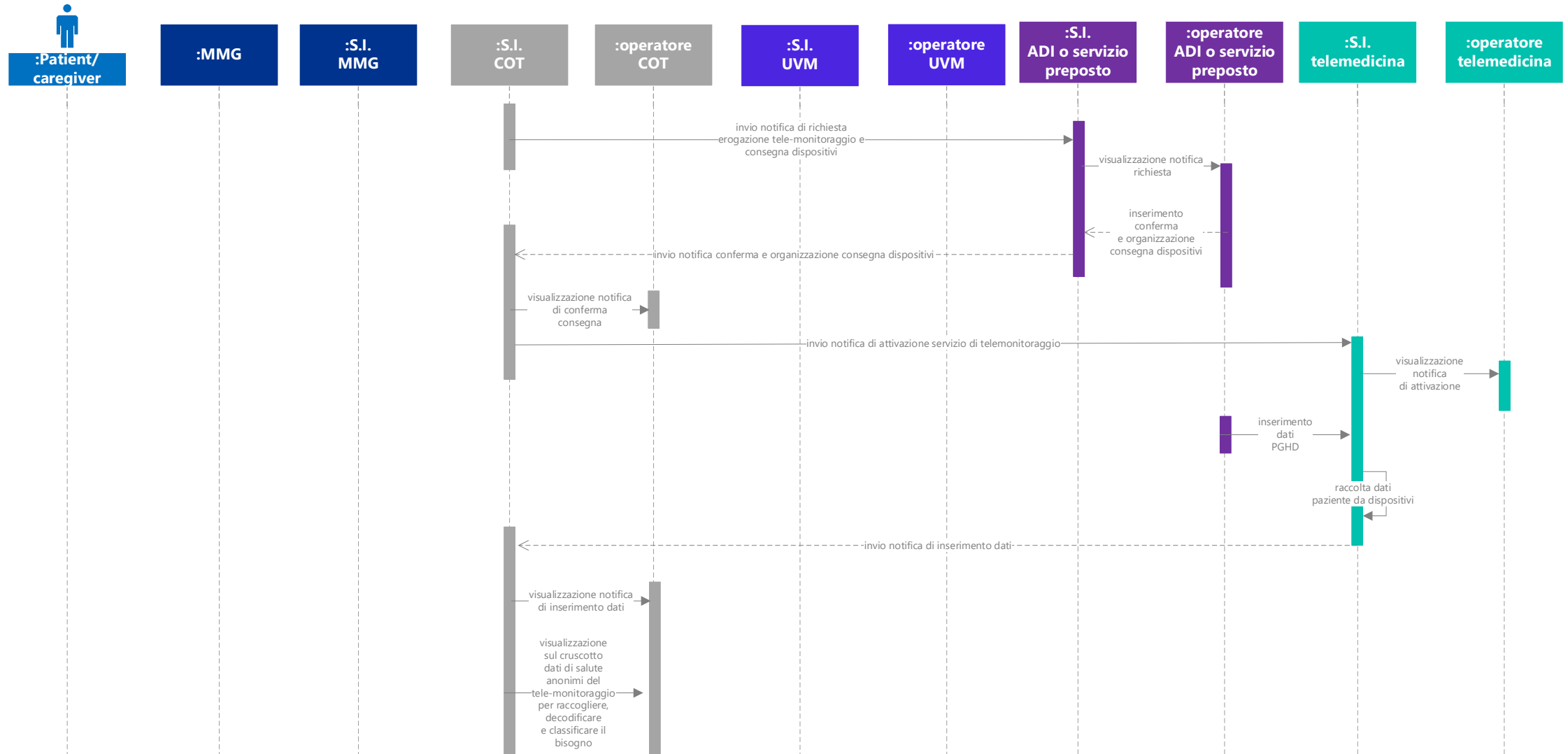
Use case: attivazione tele-monitoraggio dal MMG (2/4)



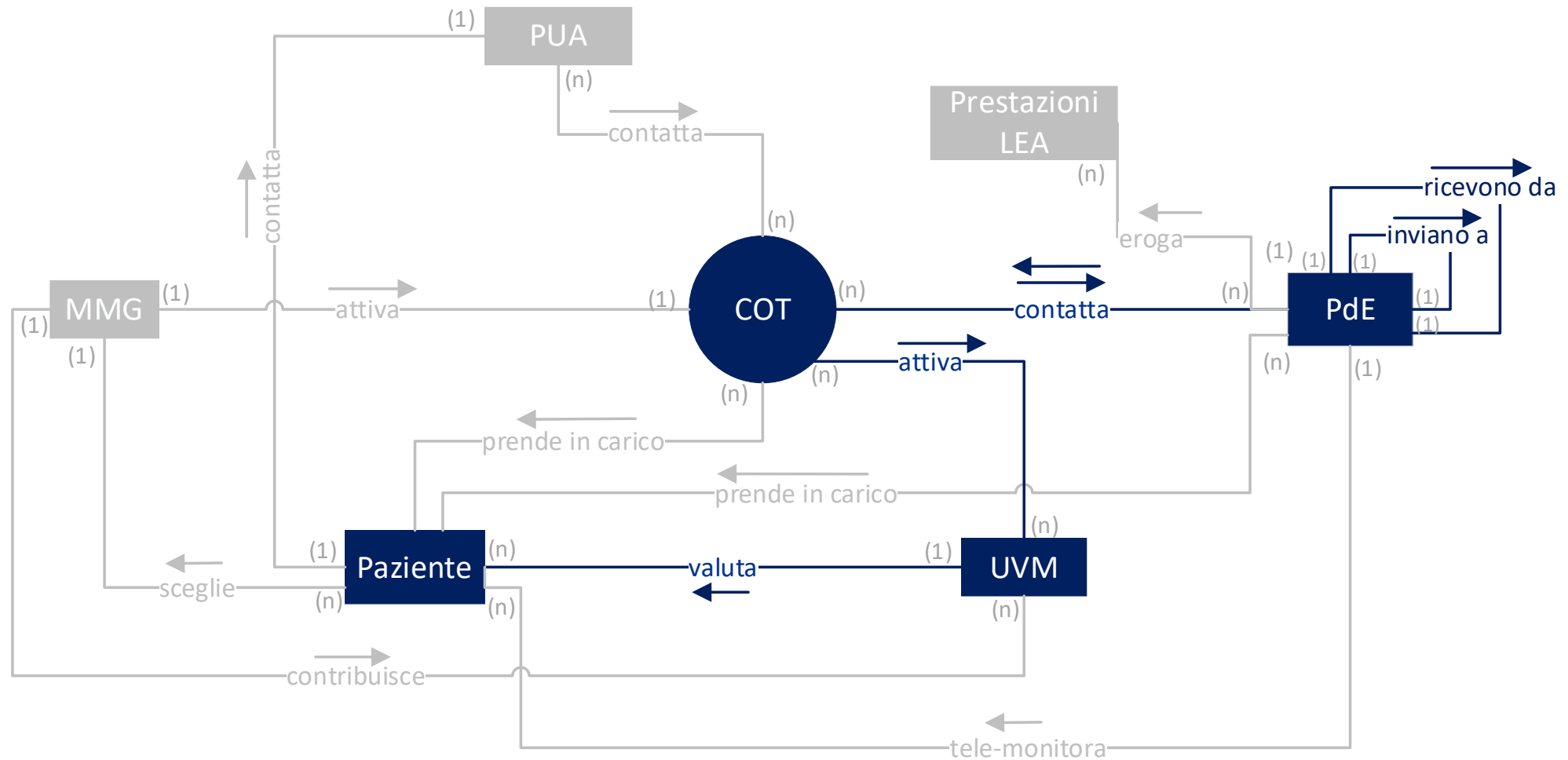
Use case: attivazione tele-monitoraggio dal MMG (3/4)



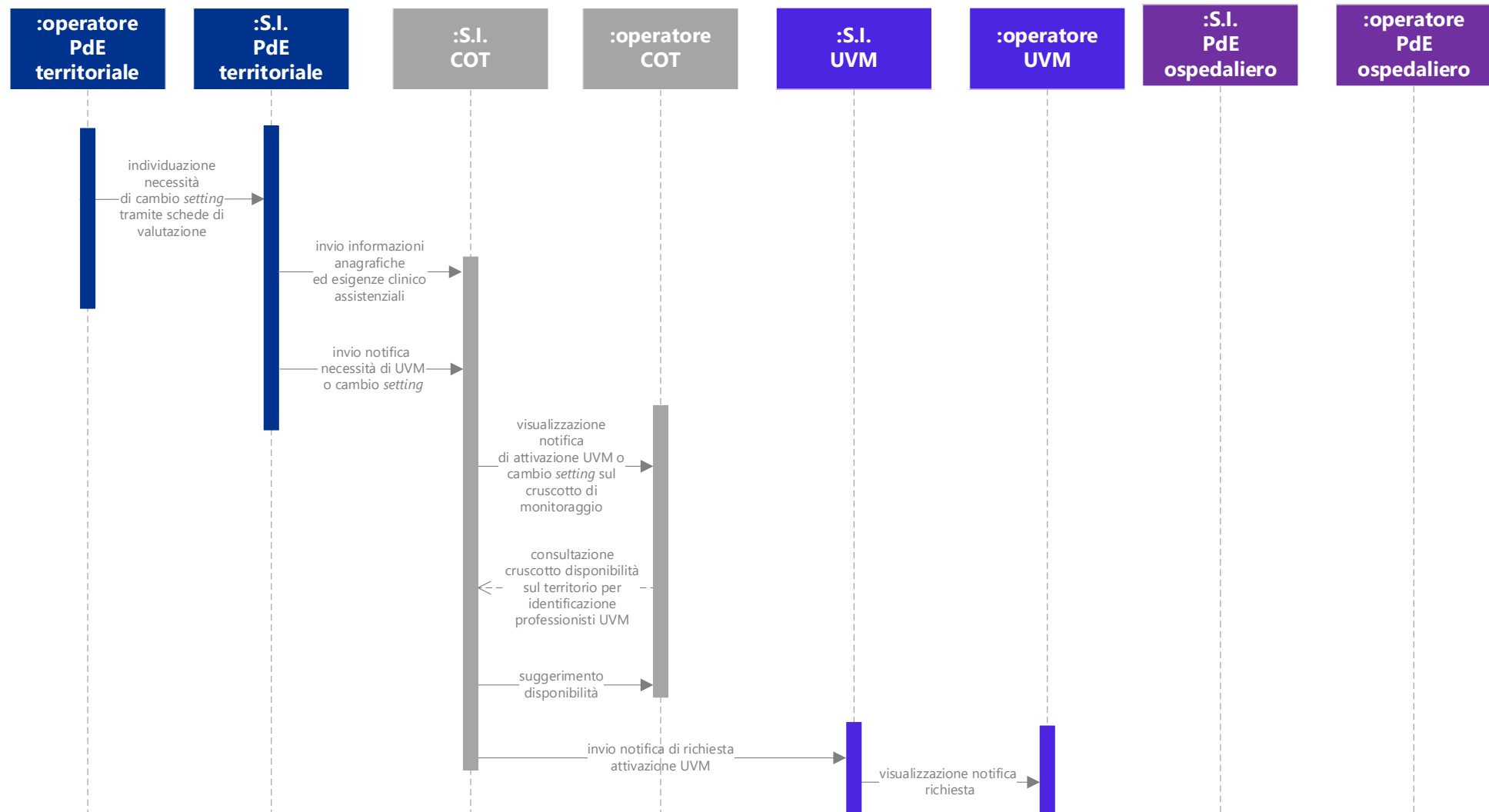
Use case: attivazione tele-monitoraggio dal MMG (3/4)



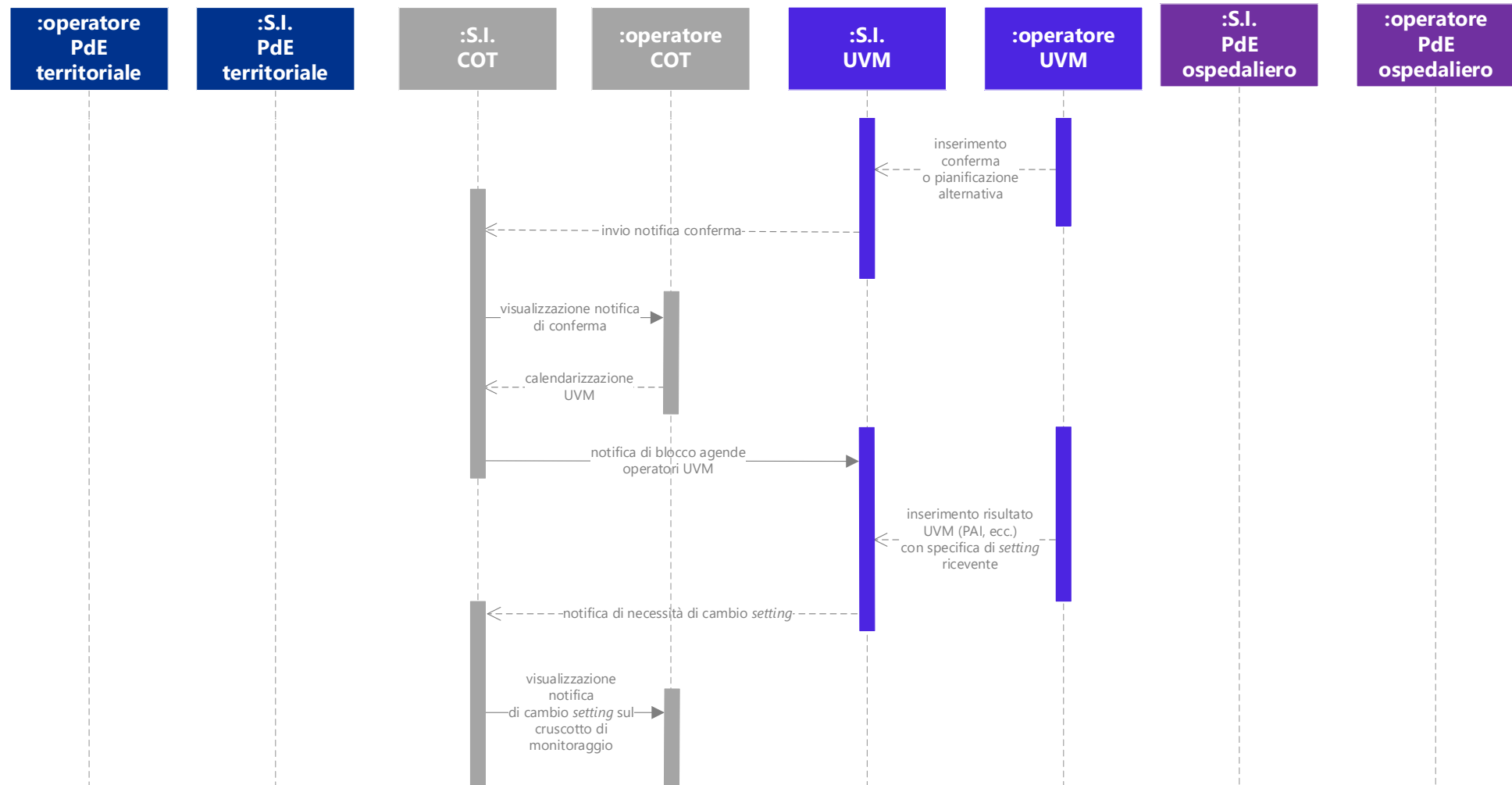
Use case: passaggi di setting tra punti di erogazione



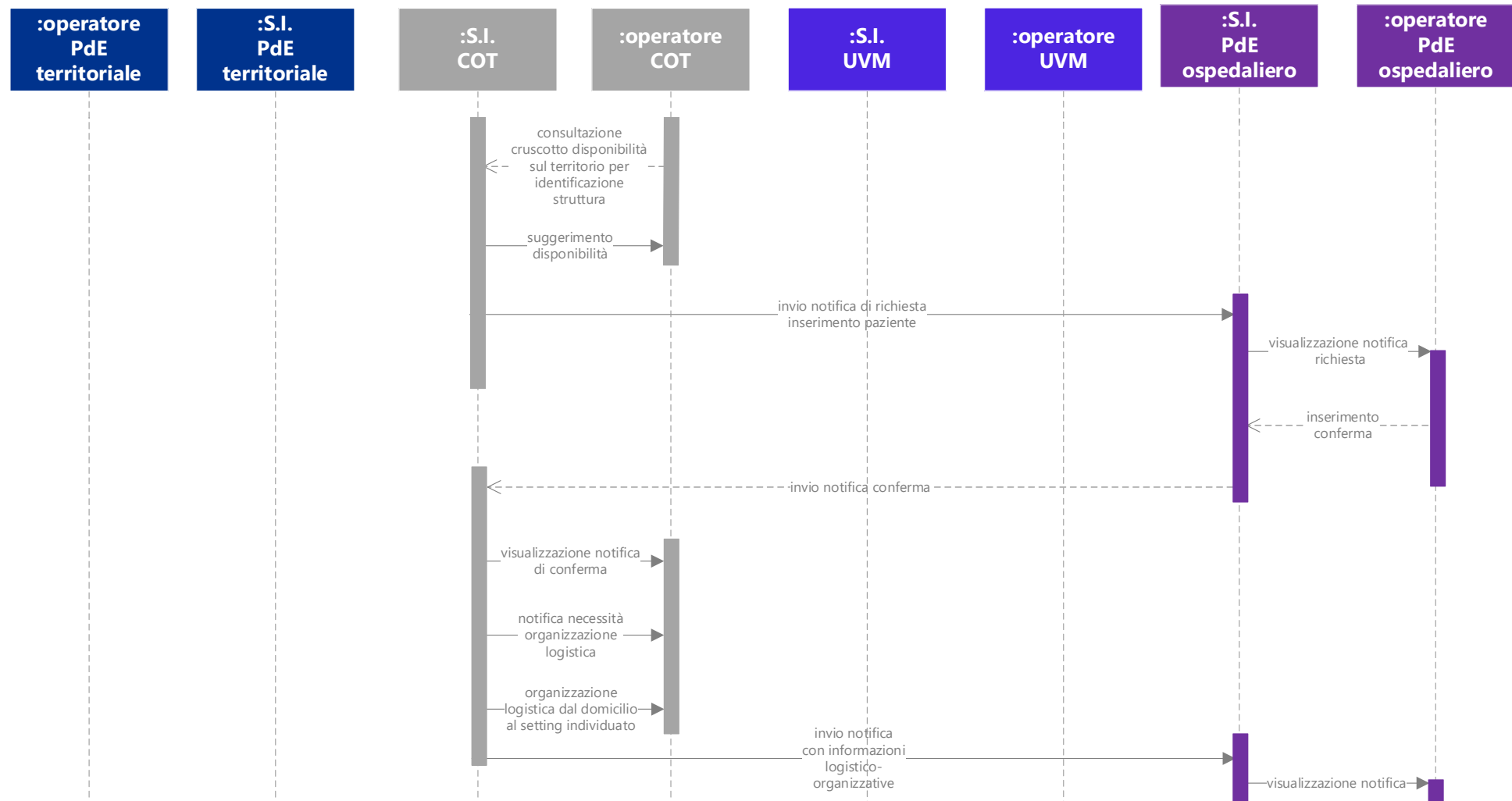
Use case: transizione PdE territoriale-ospedaliero (1/4)



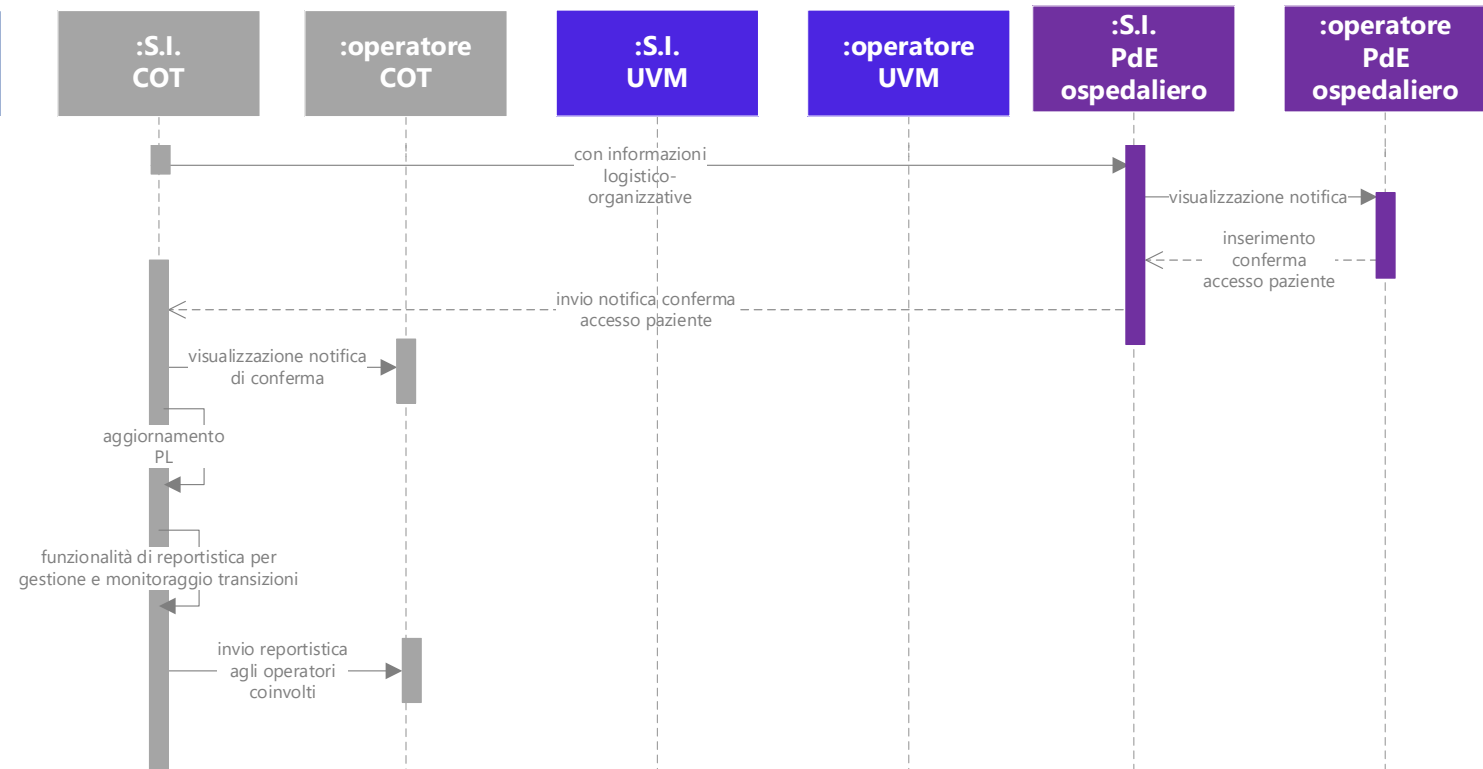
Use case: transizione PdE territoriale-ospedaliero (2/4)



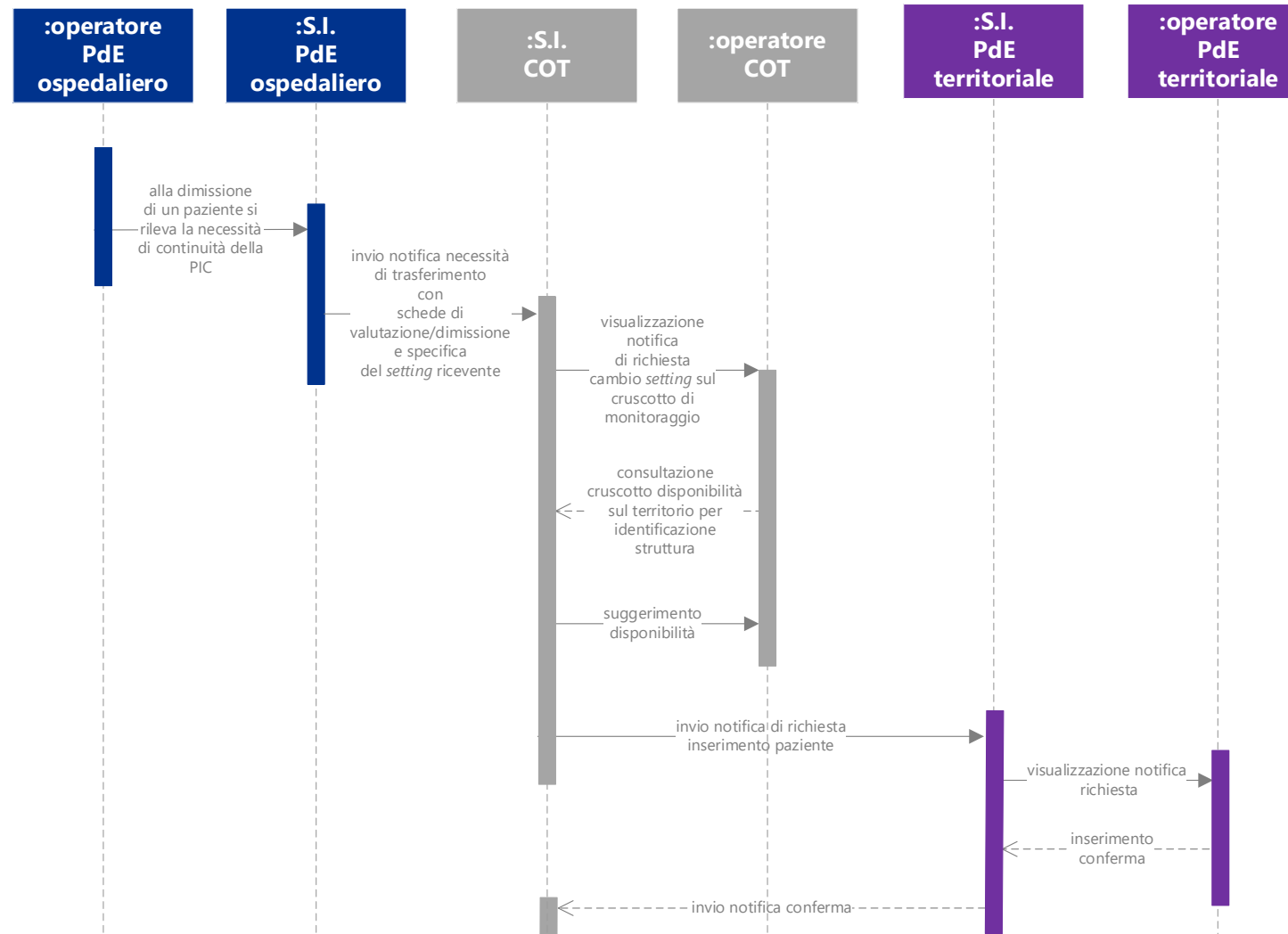
Use case: transizione PdE territoriale-ospedaliero (3/4)



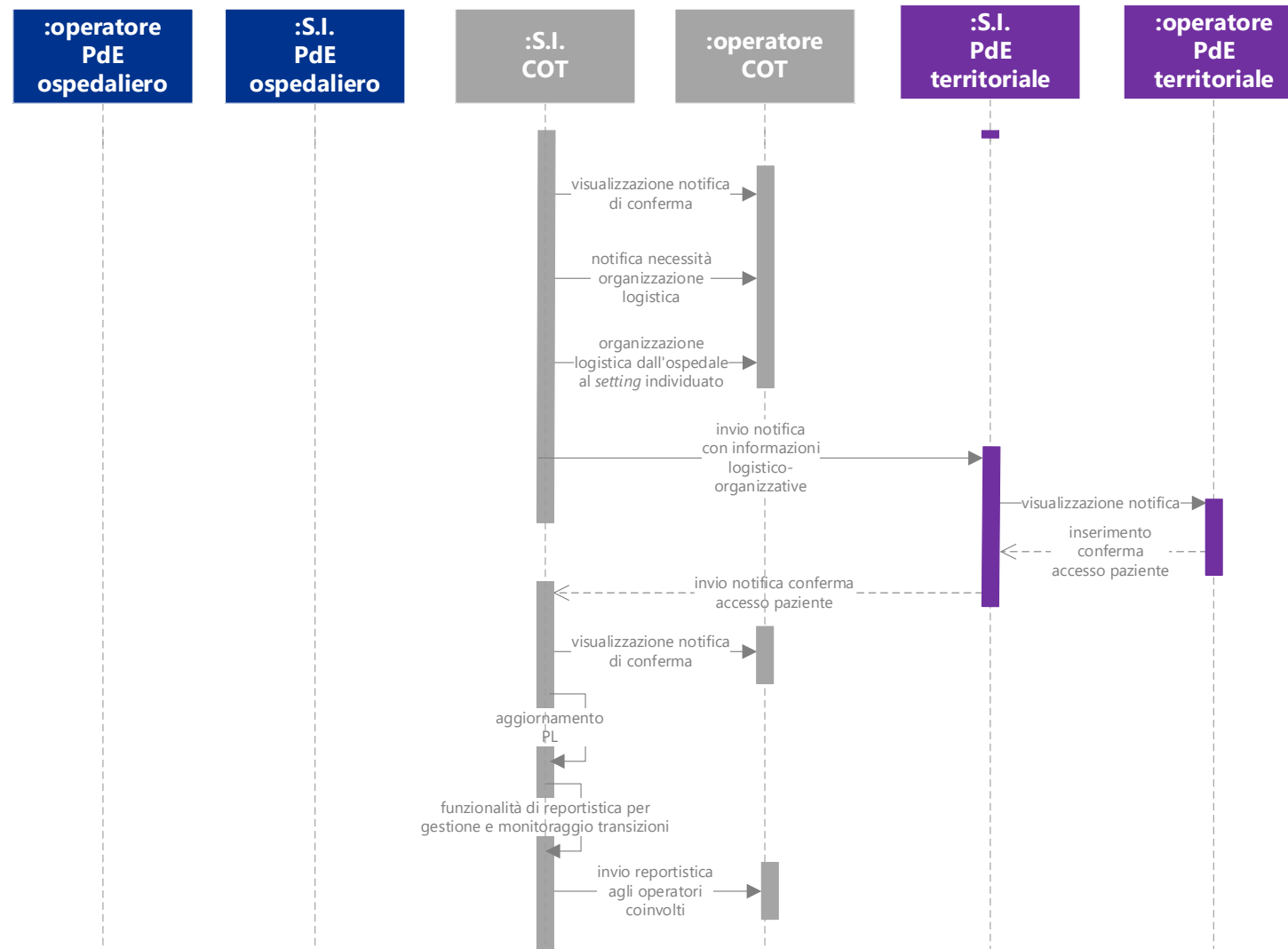
Use case: transizione PdE territoriale-ospedaliero (4/4)



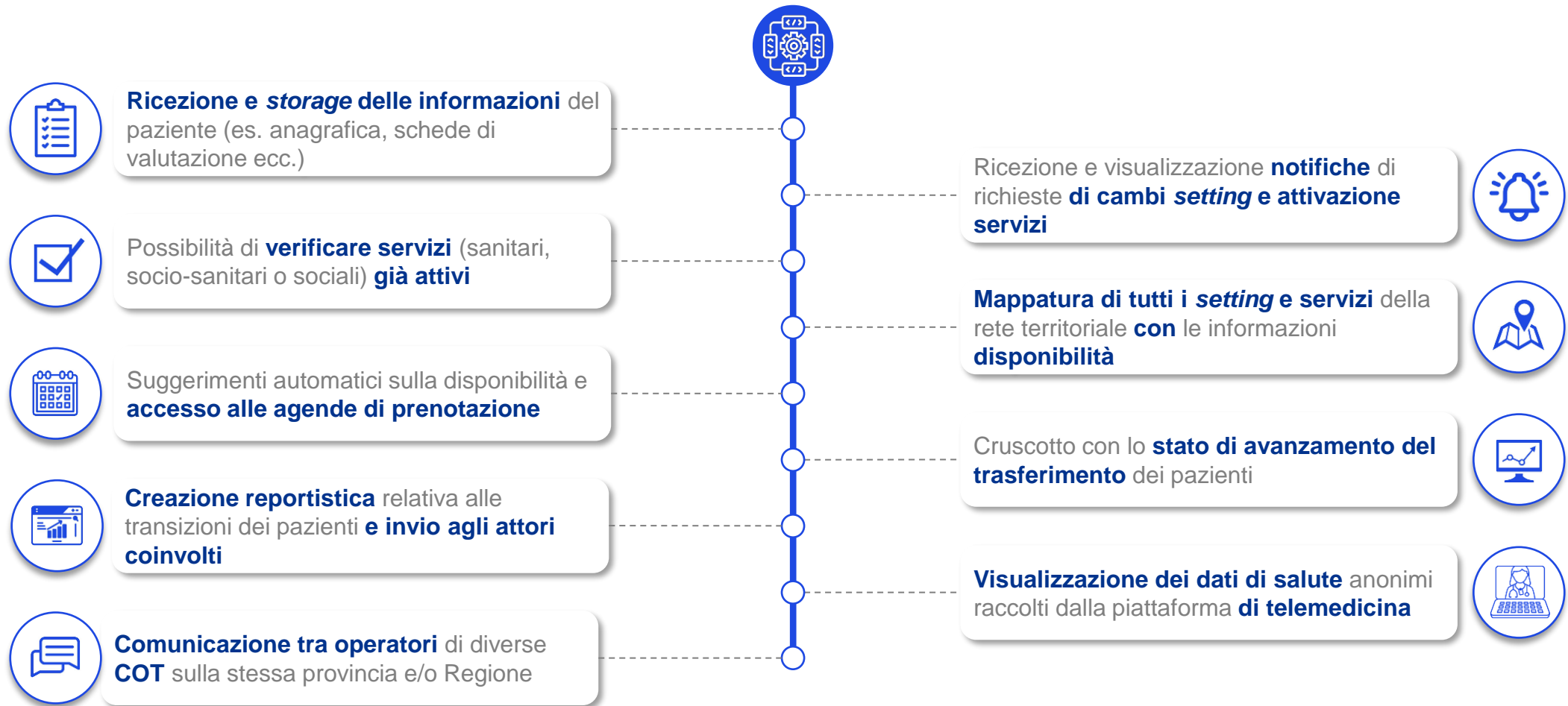
Use case: transizione da PdE ospedaliero a territoriale (1/2)



Use case: transizione da PdE ospedaliero a territoriale (2/2)



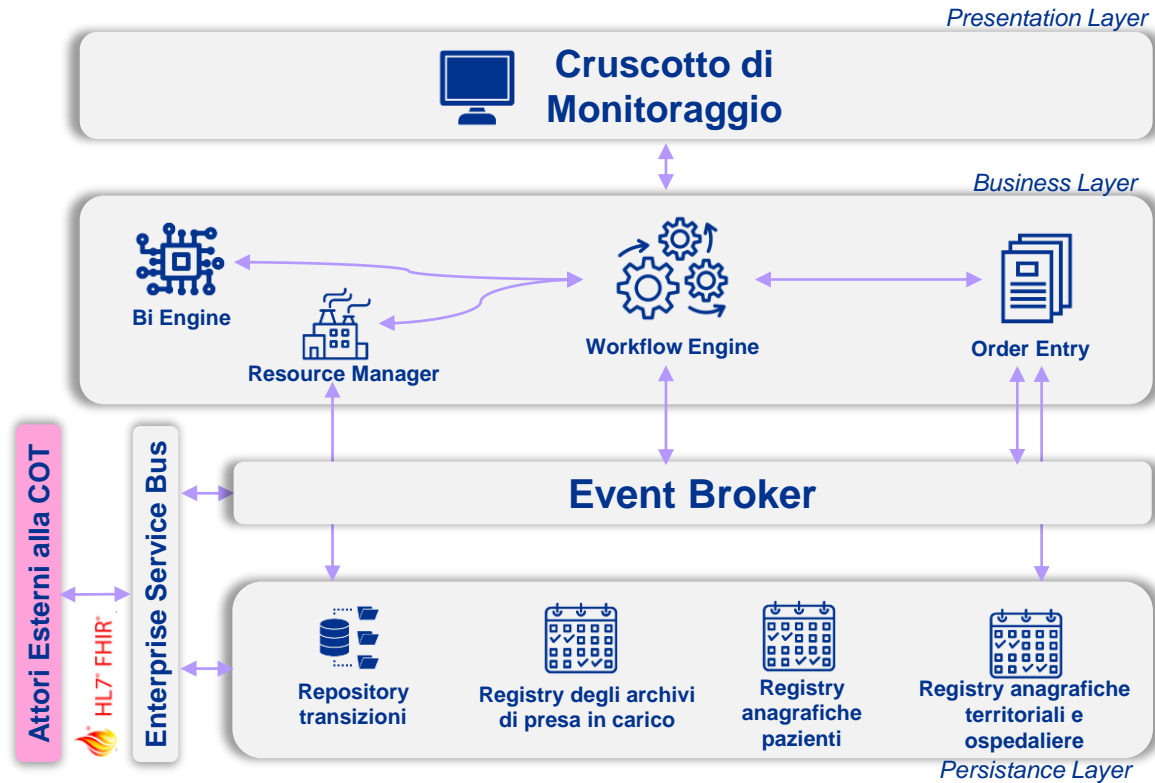
Dagli *use case* sono emersi i requisiti funzionali necessari per il corretto svolgimento delle attività delle COT



Il documento di *specimen* prevede dei requisiti non funzionali standard



L'architettura della soluzione proposta è una parte comune e prevede più livelli di servizio (1/3)

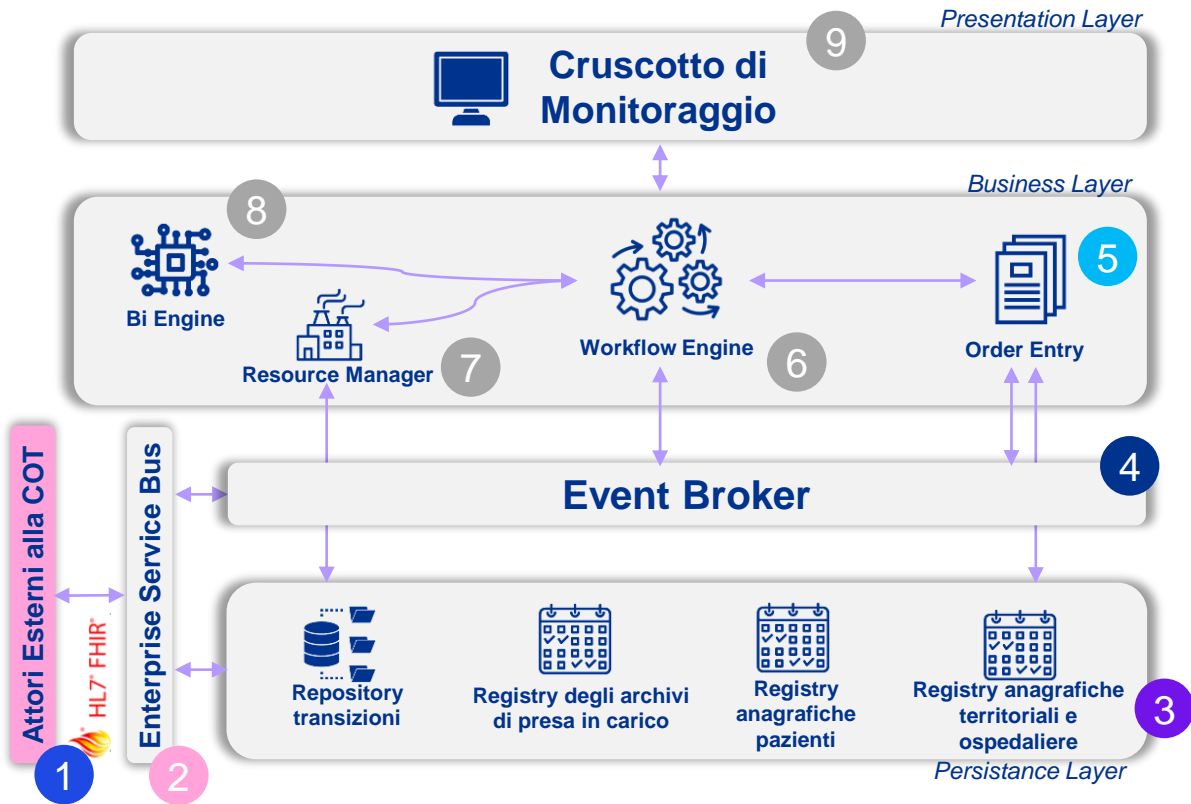


L'architettura di riferimento prevede:

- ⚙️ i **sistemi con cui la COT deve interfacciarsi** (anagrafica strutture, anagrafica pazienti, ecc.) **per ottenere le informazioni necessarie**
- ⚙️ un **livello di interfacciamento inter-aziendale** e quindi regionale con informazioni che vengono scambiate in modalità *near real-time*
- ⚙️ la **modalità di interoperabilità con i soggetti coinvolti** nei processi relativi alle funzioni svolte dalla COT

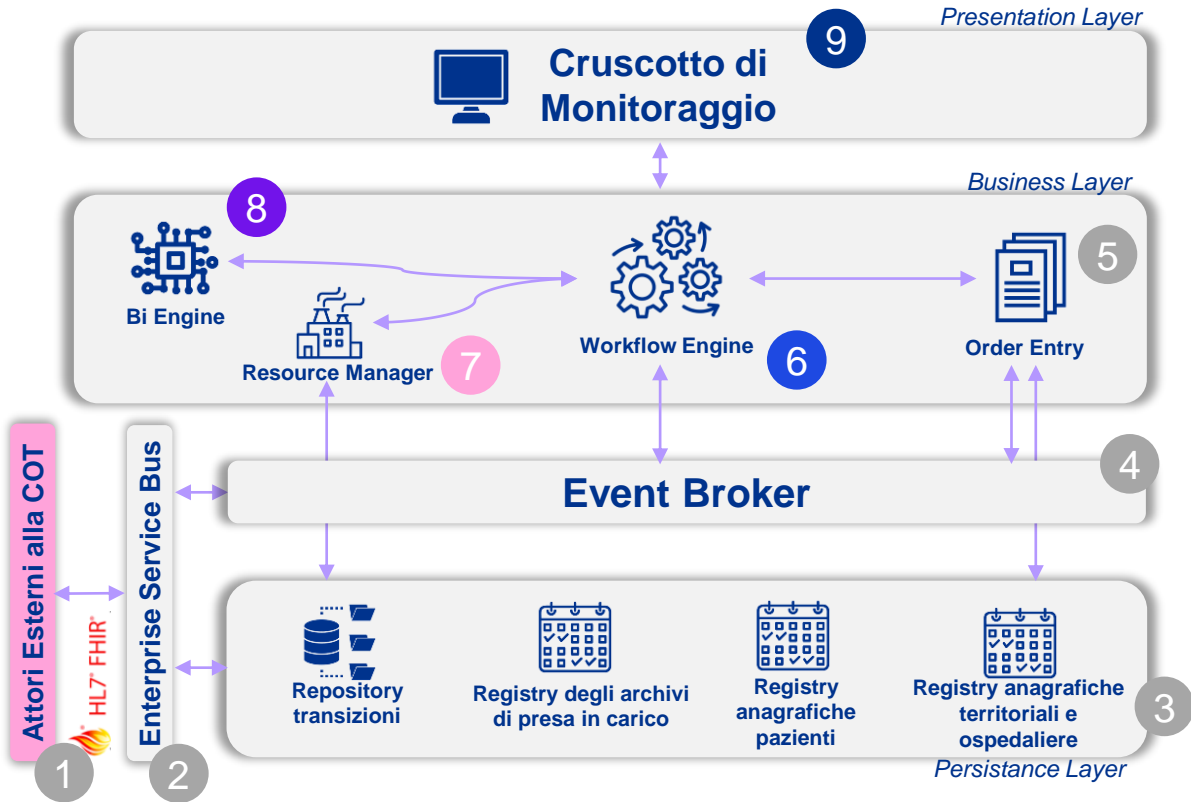
L'architettura mostra una proposta di riferimento a livello regionale fatti salvi **gli investimenti già effettuati dalle regioni e province autonome** che **vanno salvaguardati** e che possono determinare delle variazioni rispetto all'architettura proposta.

L'architettura della soluzione proposta è una parte comune e prevede più livelli di servizio (2/3)



- 1 I sistemi informatici dei *setting* assistenziali devono interagire con il S.I. COT, inviando e ricevendo dati (inclusi dati «*near real-time*» della disponibilità dei posti letto e liste d'attesa)
- 2 Modulo che garantisce lo scambio di dati alimentando e ricevendo dall'*Event Broker* i messaggi necessari per la gestione delle transizioni
- 3 L'intero *layer* assume una funzione di *repository* per tre tipologie di informazioni: anagrafiche territoriali e ospedaliere, archivi di presa in carico e transizioni avvenute
- 4 Riceve informazioni e richieste di cambi *setting* dall'esterno attraverso l'*Enterprise Service Bus* ed attribuisce o modifica lo stato delle transizioni
- 5 Il modulo di *Order Entry* permette di inserire richieste di prestazione ricevute e tracciarne l'evoluzione fino all'esito

L'architettura della soluzione proposta è una parte comune e prevede più livelli di servizio (3/3)



- 6 La richiesta di transizione viene sottoposta al *Workflow Engine* che procede con la prioritizzazione di essa sia in termini temporali che in termini di gravità e/o urgenza.
- 7 Tale modulo verifica la disponibilità delle risorse e delle strutture presenti sul territorio necessarie per soddisfare il bisogno assistenziale
- 8 Tale modulo si occupa del monitoraggio delle transizioni e gestisce eventuali scostamenti dal processo atteso
- 9 Il cruscotto di monitoraggio rappresenta lo strumento di visualizzazione dell'operatore della COT, tramite il quale si occupa della gestione e monitoraggio delle transizioni

L'iniziativa deve disporre di Servizi professionali di natura tecnica gestionale

Nel capitolo **dei Servizi professionali**, il soggetto attuatore deve **specificare** la tipologia dei **Servizi applicativi**, **Servizi applicativi a richiesta** e dei **Profili professionali**



7.1 Servizi applicativi

Tra i servizi applicativi rientrano:

- **Project management** dell'iniziativa;
- Analisi, progettazione, pianificazione della **delivery**;
- Delivery e **supporto alla messa in esercizio**;
- **Gestione operativa** delle installazioni, *tuning*, monitoraggio della soluzione;
- Pianificazione e realizzazione delle **evoluzioni dei servizi**.



7.2 Servizi applicativi a richiesta

La Regione e gli ES potranno avvalersi, sulla base delle loro esigenze di servizi applicativi a richiesta, delle seguenti tipologie:

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



7.3 Profili professionali

I profili professionali saranno 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.

Gestione della *privacy* e sicurezza delle informazioni rappresentano parti comuni del documento

Il soggetto attuatore deve **mantenere** le parti dello *specimen* in quanto comuni sia per la **Gestione della *privacy*** che per la **Gestione della sicurezza delle informazioni**.

Il Fornitore si impegna a rispettare:

- 1 Il **D.Lgs. 196/03** successivamente rivisto con **D.Lgs. 101/18**, provvedimenti emanati dal Garante della *Privacy*
- 2 **Regolamento UE 2016/679** (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito GDPR)
- 3 **Standard di settore**, in particolare quelle richieste dalla **ISO 27001/27002** ed adeguare la soluzione alle linee guida AGID

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 dovrà **comunicare immediatamente qualsiasi incidente occorso** alle informazioni.

...tutto quanto definito da CT in materia di *privacy* e sicurezza dovrà essere garantito da Fornitore ed eventuali sub-fornitori.

Il capitolato definisce la realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e *delivery* della soluzione

9.1 Generalità Il Fornitore dovrà organizzare le proprie attività nel rispetto dei vincoli temporali e le modalità descritte a livello generale. Deve predisporre un *repository* dedicato e strumenti per la gestione della documentazione di comune interesse

9.2 Attività di supporto specialistico

- Servizi a supporto per lo sviluppo dei requisiti tecnici;
- Supporto tecnologico per l'implementazione dei requisiti;
- Servizi a supporto per le attività di *data quality* propedeutiche alla migrazione dell'archivio storico presente nei S.I. COT, se presenti, verso l'oggetto della fornitura

9.3 Exit strategy

- Attività richieste nella fase finale del rapporto contrattuale (*Exit Management*)
- Dovrà essere redatto dal Fornitore e approvato dal Committente il Piano di Trasferimento
- Tra le attività di *Exit* progettate e gestite con il Committente vi sono: i) il Piano di Trasferimento; ii) Responsabilità; iii) Governo del processo; iv) continuità dei servizi; v) Risorse professionali.

9.4 Fasi progettuali e tempistiche

- *Assessment* parametrizzazione, stesura e approvazione di un Documento Progettuale di Dettaglio (DPD), predisposizione delle integrazioni, configurazione del sistema;
- *Test*, migrazione dati e collaudo;
- Formazione, avviamento e completamento della diffusione
- Gestione a regime della soluzione

9.5 Gestione della fornitura

- Richiede adozione, documentata e *framework* di governo della fornitura;
- Definisce i momenti di controllo e verifica dell'andamento della fornitura;
- Definisce i ruoli di governo (Responsabile del Contratto del Fornitore, Comitato di Direzione)
- Definisce i principali processi di Governo
- Definisce la gestione operativa della Fornitura attraverso il ruolo del *Project Manager*

9.6 Manutenzione, assistenza, conduzione applicativa e rendicontazione

- Il Fornitore deve garantire la manutenzione correttiva e adeguativa, evolutiva;
- Il Fornitore deve e garantire la gestione dei *ticket* e richieste di assistenza mediante *help desk* e procedure operative di verifica;
- È richiesto il servizio di "Conduzione Applicativa - Gestione applicativi e base di dati";
- Il Fornitore deve fornire un ambiente di rendicontazione.

Vengono definiti i livelli di servizio attraverso specifici indicatori

Il soggetto attuatore deve **mantenere** le parti del capitolo 10 dello *specimen* in quanto comuni per tutti **i livelli di servizio** già presenti al suo interno. Tali livelli di servizio sono infatti **predisposti da CONSIP**.



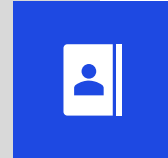
Il capitolo relativo alla gestione dei corrispettivi è una parte specifica

Gestione dei corrispettivi

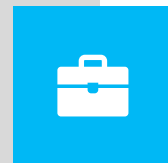
Il soggetto attuatore **deve compilare** il capitolo con i corrispettivi in funzione dei servizi professionali scelti.



Organizzazione dei corrispettivi



Realizzazione implementazione e collaudo della soluzione in una COT pilota



Diffusione della soluzione alle COT rientranti nel perimetro di gara



Manutenzione della soluzione

	Giornate	×	Tariffa	=	Importo [€]
Profilo 1					
Profilo 2					
Profilo 3					
...					
Profilo n					

L'ultimo capitolo del documento è dedicato all'inserimento degli elementi dimensionali

Il soggetto attuatore **deve inserire** nel capitolo 12 del documento **i** seguenti **dati specifici** relativi alla propria situazione **al fine di identificare gli elementi dimensionali strutturali ed economici della soluzione**

Ente Sanitario	N. abitanti	N. Strutture Ospedaliere	N. SDO	N. Strutture Assistenziali territoriali	N. Posti Letto	N. Assistiti	N. Personale
Ente Sanitario 1							
Ente Sanitario 2							
Ente Sanitario 3							
Regione							

Tali dati sono recuperabili da parte degli enti dalle statistiche ISTAT

Allegato – Struttura dello *specimen* di Capitolato Tecnico

Come è strutturato il Capitolato

Sezione	Pagine	Peso	% contenuti Comuni
Introduzione	2	1,7%	100%
Elementi generali dell'iniziativa	4,5	3,8%	89%
Oggetto della Fornitura	5,5	4,7%	100%
Requisiti funzionali	30	25,4%	100%
Requisiti non funzionali	12,5	10,6%	84%
Architettura di riferimento	3,5	3,0%	0%
Servizi professionali	3	2,5%	0%
Gestione della <i>privacy</i> e della sicurezza delle informazioni	15,5	13,1%	100%
Realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e <i>delivery</i> della soluzione	19	16,1%	13%
Livelli di servizio	12	10,2%	100%
Gestione dei corrispettivi	5,5	4,7%	0%
Elementi dimensionali	5	4,2%	0%
Totale	118	100%	69%

Dettaglio dei contenuti del Capitolato [1/4]

Sezione	Titolo	Descrizione	Tipologia	Peso
Introduzione	Scopo e organizzazione del documento	Oggetto e articolazione della fornitura	Comune	0,8%
	Glossario	Glossario e acronimi	Comune	0,8%
Elementi generali dell'iniziativa	Contesto di riferimento	Contesto e obiettivi (generali e specifici, ad esempio, legati al PNRR)	Comune	1,7%
	Obiettivi e contenuti dell'iniziativa	Obiettivi specifici dell'iniziativa e breve descrizione dei contenuti	Comune	0,8%
	Estensione complessiva e orizzonte temporale dell'iniziativa	Principali <i>milestone</i> dell'iniziativa	Comune	0,8%
	Modello di approvvigionamento ed Enti sanitari interessati	Modello di approvvigionamento (es. contratto singolo centrale, contratti locali)	Specifica	0,4%
Oggetto della fornitura	Descrizione della soluzione	Soluzione oggetto di fornitura (caratteristiche della soluzione, servizi collegati)	Comune	4,7%
Requisiti funzionali	Ambito funzionale 1...n	Dettaglio dei requisiti funzionali della soluzione	Comune	25,4%
Requisiti non funzionali	Aderenza a standard	Standard di riferimento a cui la soluzione deve attenersi	Comune	0,4%
	Certificazione come dispositivo medico (MDR)	Necessità di certificazioni MDR per la soluzione individuata. Può essere eliminato in caso la soluzione non richieda certificazione	Comune	0,4%
	Interoperabilità	Integrazioni di dettaglio con le componenti informative presenti presso l'Ente Sanitario	Specifica	0,8%
	Accessibilità e usabilità	Elementi di accessibilità e usabilità fondamentali per la soluzione	Comune	3,4%

Dettaglio dei contenuti del Capitolato [2/4]

Sezione	Titolo	Descrizione	Tipologia	Peso
Requisiti non funzionali	Efficienza ed Efficacia	Applicazione di tutte le regole utili all'efficiente ed efficace utilizzo del dato	Comune	0,8%
	Disponibilità	Definizione di requisiti che garantiscano la disponibilità della soluzione tramite procedure di emergenza e business <i>continuity</i>	Comune	1,3%
	Estendibilità e scalabilità	Elementi fondamentali per la scalabilità della soluzione, definiti tramite dimensionamento delle infrastrutture (calcolo, rete, archiviazione)	Comune	0,8%
	Tracciabilità ed esibizione	Elementi fondamentali per la tracciabilità, il <i>versioning</i> , la storicizzazione delle diverse versioni della soluzione	Comune	0,8%
	Sistema di <i>licensing</i>	Modello di <i>licensing</i> previsto. Può essere eliminato in caso la soluzione non richieda certificazione	Specifica	0,8%
	Gestione utenze	Normativa in termini di gestione delle utenze e principali profili da prevedere	Comune	0,8%
Architettura di riferimento	Contesto architettuale	Modello architettuale generale dell'Ente Sanitario	Specifica	0,4%
	Architettura della soluzione	Modello architettuale a tendere della soluzione	Specifica	1,7%
	Requisiti e Vincoli	Requisiti e vincoli ulteriori dal punto di vista tecnico, in termini di garanzie di allineamento in caso di modifiche architetture e infrastrutturali	Specifica	0,8%
Servizi Professionali	Servizi applicativi	Dettaglio dei servizi applicativi previsti, riconducibili alle terminologie e ai servizi presenti da Accordo Quadro	Specifica	1,3%
	Profili professionali	Dettaglio dei profili professionali da impiegare nei vari servizi, riconducibili a quanto indicato in Accordo Quadro	Specifica	1,3%

Dettaglio dei contenuti del Capitolato [3/4]

Sezione	Titolo	Descrizione	Tipologia	Peso
Gestione della privacy	Gestione della <i>Privacy</i>	Requisiti ai quali il Fornitore deve attenersi e/o implementare allo scopo di preservare l'integrità e la disponibilità delle informazioni.	Comune	4,7%
	Gestione della sicurezza delle informazioni	Requisiti ai quali il Fornitore deve attenersi e/o implementare allo scopo di preservare la riservatezza delle informazioni.	Comune	8,7%
Realizzazione, gestione, assistenza, manutenzione e delivery della soluzione	Generalità	Indicazioni mandatorie per l'organizzazione delle attività nel rispetto dei vincoli temporali e secondo le modalità di azione a livello generale	Comune	0,8%
	Attività di supporto specialistico	Dettaglio delle attività di supporto specialistico dedicato, rispetto ai servizi applicativi sopra citati (include <i>project management</i> di iniziativa)	Comune	1,3%
	<i>Exit Strategy</i>	Attività e procedure richieste al Fornitore nella fase finale del rapporto contrattuale	Specifica	0,8%
	Fasi progettuali e relative tempistiche	Dettaglio delle fasi progettuali e relativo cronoprogramma	Specifica	4,7%
	Gestione della Fornitura	Impianto contrattuale con il Fornitore, gestione del monitoraggio e della proprietà intellettuale	Specifica	3,4%
	Manutenzione, Assistenza, Conduzione Applicativa e rendicontazione	Dettaglio da indicare relativamente a: manutenzione, assistenza, conduzione applicativa e rendicontazione	Specifica	5,1%
Livelli di servizio	Governo della fornitura	Dettaglio degli indicatori per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono il Contratto Esecutivo definiti dall'AQ	Comune	0,8%
	Servizi Realizzativi	Dettaglio indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi di prodotti <i>software</i> definiti dall'AQ. Comprende le ulteriori sottosezioni: collaudo	Comune	2,5%
	Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)	Dettaglio degli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa definiti da AQ	Comune	1,7%
	Conduzione Applicativa	Dettaglio degli indicatori che si applicano a tutti i servizi di gestione	Comune	0,8%

Dettaglio dei contenuti del Capitolato [4/4]

Sezione	Titolo	Descrizione	Tipologia	Peso
Livelli di servizio	Servizio Supporto Specialistico	Dettaglio degli indicatori di qualità che si applicano al Servizio Supporto Specialistico definiti da AQ	Comune	0,8%
	Servizio di sviluppo e evoluzione <i>software</i> in <i>co-working</i> con l'Amministrazione	Dettaglio degli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di sviluppo definiti da AQ	Comune	0,8%
	Servizio Conduzione Tecnica	indicatori servizi di conduzione tecnica: disponibilità dei sistemi e apparati, Esecuzione delle attività; Tempestività nel ripristino dell'operatività	Comune	0,8%
	Produzione dei rapporti dei LdS	Dettaglio degli indicatori che si applicano al monitoraggio della produzione dei rapporti di dettaglio dei Livelli di servizio erogati	Comune	1,7%
Gestione dei corrispettivi	Organizzazione dei corrispettivi	Dettaglio della determinazione delle metriche dei corrispettivi	Specifica	0,8%
	Realizzazione, implementazione e collaudo pilota	Determinazione e utilizzo delle metriche, e riconoscimento dei corrispettivi, a fronte dell'avvio della soluzione pilota	Specifica	0,8%
	Diffusione della soluzione	Determinazione e utilizzo delle metriche, e riconoscimento dei corrispettivi, a fronte della diffusione della soluzione	Specifica	1,3%
	Manutenzione della soluzione	Determinazione e utilizzo delle metriche, e riconoscimento dei corrispettivi, a fronte delle manutenzioni evolutive erogate	Specifica	1,7%
Elementi dimensionali	Elementi dimensionali	Rappresentanti il fabbisogno stimato dalla Stazione Appaltante e i driver di definizione del valore, predeterminato, del contratto esecutivo	Specifica	4,2%



Ministero della Salute

UNITA' DI MISSIONE PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DEL PNRR
UFFICIO I Coordinamento della gestione
Viale Giorgio Ribotta, 5 - 00144 Roma
PEC PNRR@postacert.sanita.it

Alle Regioni e PP.AA.
impegnate nell'attuazione dei progetti
del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
alla c.a. del Referente Unico della Parte ex
art. 3, co. 2 Contratto Istituzionale di Sviluppo

e p.c.

Al Ministero della Salute
Segretariato generale
Dott. Giovanni Leonardi

Ad AGENAS
Direzione generale
Dott. Domenico Mantoan

Oggetto: Progetti interconnessione aziendale (M6.C1-I1.2.2.2). Ulteriore aggiornamento.

Facendo seguito alla pregressa trasmissione n. 2541 del giorno 15 dicembre 2022 e sulla base della descrizione delle attività di supporto tecnico indicate nell'allegato, si trasmettono:

- 1) Guida allo sviluppo del progetto;
- 2) Capitolato tipologico.

Il DIRIGENTE
Vicario Unità di Missione PNRR
*f.to Arch. Dora DI FRANCESCO

Allegati
2022_12_20_Capitolato_COT
2022_12_20_Supporto_interconnessione_aziendale

*firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art.3, comma 2, del D.lgs. n.39/1993