

**REGIONE SICILIA**  
*Azienda Ospedaliera*  
*di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione*  
**"GARIBALDI"**  
Catania

**DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

N. ~~1062~~ del 10 OTT. 2023

**Oggetto:** Deliberazione n. 288 del 09/03/2023 - PSN 2017 - Linea 5 "Gestione della cronicità" - Progetto 5.26 "Rete assistenziale diabetologica della Regione Sicilia - Implementazione del PDTA" - Accordo Stato Regioni del 2610.2017 - 7CSR/181 - D.A. 2708/2017 - DDG n.364 del 29.04.2020. Accordo Quadro "Servizi Applicativi Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico Assistenziali" stipulato da Consip - ID 2202 - Indizione di una gara regionale - Accordo Quadro Lotto 2 finalizzata all'aggiudicazione di un Appalto Specifico - Servizi applicativi e servizi di supporto in ambito Sanità Digitale - Sistema Informativo Regionale di Diabetologia (S.I.R.D.) della Regione Sicilia. CIG Master: 8765585592 - CUP: D61C20000040001 - **Revoca gara indetta con Deliberazione n. 288/2023 e Indizione nuova procedura di gara regionale**

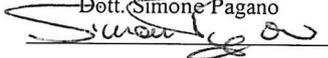
Proposta N. 213 del 06 OTT. 2023

**STRUTTURA PROPONENTE**

U.O.C. Settore Provveditorato ed Economato

Piano degli investimenti	Anno 2022/23/24 - riga nr. 41
Piano biennale degli acquisti di forniture e servizi: S04721270876202200021	biennio 2023/24

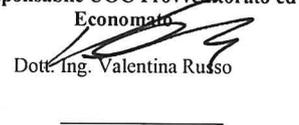
**Il Responsabile del procedimento**  
ex art. 5 L. 241/90

Dott. Simone Pagano  


**Il Dirigente Amministrativo**

Dott.ssa Michela Digrazia  


**Il Responsabile UOC Provveditorato ed Economato**

Dott. Ing. Valentina Russo  


**Registrazione Contabile**

Budget Anno 2023/2024/2025	Conto 20003000170	Importo € 992.964,10 Iva inclusa	Aut. 860	sub 14
Budget anno 2023	Conto 20009100010	Importo € 5.697,33		
Budget anno 2023	Conto 20010000150 "spese per pubblicazioni"	Importo € 350,00	Aut.	sub.
Budget anno 2023	Conto 20010000130 "indennità membri di commissione"	Importo € 24.400,00	Aut. 105	sub. 22

NULLA OSTA, in quanto conforme alle norme di contabilità

**Il Dirigente Responsabile**  
Settore Economico Finanziario e Patrimoniale  
(dott. Giovanni Luca Roccella)



Nei locali della sede legale dell'Azienda, Piazza S. Maria di Gesù n. 5, Catania,  
il Commissario Straordinario, dott. Fabrizio De Nicola,  
nominato con D.A. n. 53 del 29.12.2022, (rettificato con D.A. 1/2023) e prorogato con D.A. 28/2023  
con l'assistenza del Segretario, Dott.ssa Maria Antonietta Li Calzi ha adottato la seguente deliberazione

**Il Responsabile dell'UOC Provveditorato ed Economato**  
**Dott. Ing. Valentina Russo**

**Premesso** il Verbale di deliberazione n. 288 del 09/03/2023 (**Allegato n. 1**) con il quale quest'ARNAS Garibaldi ha disposto l'indizione di una Gara regionale con procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari del Lotto 2 *“Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD”*, dell'Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202) - stipulato da Consip ai sensi dell'art.2, comma 225, della Legge 191/2009, finalizzato all'aggiudicazione di un Appalto Specifico, della durata di 18 mesi, per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), progetto regionale della Regione Sicilia denominato *“Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTA”* afferente alla Linea 5 – *“Gestione delle cronicità”* (PSN 2017) e del quale l'ARNAS Garibaldi è capofila.

**Vista** l'autorizzazione a bandire un Appalto Specifico nell'ambito dell'AQ in parola Lotto 2 del 02/11/2022 rilasciata da Consip S.p.A. con mail di pari data

**Visto** l'Avviso pubblicato da Consip S.p.A. in data 01/03/2023 su piattaforma MEPA (**Allegato n. 2**), nell'ambito dell'iniziativa AQ *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202), a tenore del quale comunicava:

- *“che, ai sensi dell'art. 17, comma 5, del Decreto Legge del 24 febbraio 2023, n.13, entrato in vigore il 25 febbraio 2023, l'adesione tramite Appalto specifico è temporaneamente sospesa, per consentire gli adeguamenti necessari all'applicazione della nuova disposizione normativa”;*
- *“le autorizzazioni a bandire già concesse sono state eliminate: non appena i lotti saranno resi nuovamente disponibili si renderà necessario richiederle nuovamente”.*

**Visto**, in particolare, quanto disciplinato all'art. 17 *“Disposizioni in materia di accordi quadro e di convenzioni delle centrali di committenza”*, comma 5, del Decreto Legge del 24 febbraio, n.13:

- *“Al fine di garantire il conseguimento degli obiettivi previsti nel PNRR in relazione agli investimenti per la digitalizzazione previsti dalla Missione 6 “Salute”, gli accordi quadro stipulati (dalla Consip S.p.A.) aventi ad oggetto servizi applicativi e di supporto in ambito “Sanità digitale – sistemi informativi clinico-assistenziali” (...) sono resi disponibili, dalla data di entrata in vigore del presente decreto e fino al 30 settembre 2023, esclusivamente in favore delle amministrazioni attuatrici dei relativi interventi, nella misura massima dei finanziamenti ammessi previa autorizzazione del Ministero della salute. Per le finalità di cui al primo periodo, le amministrazioni attuatrici degli interventi, in caso di raggiungimento dell'importo o del quantitativo massimo del lotto territoriale di riferimento, possono ricorrere ad altro lotto territoriale, previa autorizzazione del Ministero della salute.”*

**Rilevato, pertanto, che**, alla luce del suddetto avviso Consip del 01/03/2023 che ha determinato la temporanea sospensione dell'adesione tramite Appalto specifico per i lotti applicativi dell'AQ in parola ed ha eliminato la preventiva autorizzazione a bandire datata 02/11/2022 già concessa, quest'ARNAS Garibaldi non ha potuto procedere alla pubblicazione, su piattaforma MEPA, dell'Appalto specifico per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D., in esecuzione della suddetta Deliberazione di indizione n. 288/2023.

**Viste** le mail trasmesse in data 27/03/2023 e in data 17/04/2023 (**Allegato n. 3**) dal Settore Provveditorato rispettivamente all'Assessorato Regionale della Salute Regione Sicilia, al RUP, al DEC, ai referenti aziendali e ai diversi profili aziendali coinvolti nell'ambito della presente procedura, con la quale ha comunicato il permanere dello stato di sospensione dell'adesione tramite indizione di Appalto specifico del Lotto 2 di cui all'AQ *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202).

**Vista** la nota prot. generale n. 0007683 del 27/04/2023 (**Allegato n. 4**) trasmessa a mezzo pec di pari data a Consip S.p.A., con la quale il Settore Provveditorato, alla luce del permanere della condizione di sospensione dell'adesione ai lotti applicativi dell'AQ in parola di cui al suddetto avviso del 01/03/2023:

- chiede:
  - o *“di conoscere le tempistiche di riattivazione del suddetto Lotto 2 [...] – Appalto Specifico, stante la necessità da parte di quest'ARNAS Garibaldi di osservare tempistiche vincolanti e non comprimibili alla luce del predetto finanziamento di cui al DDG 364/2020 (PSN 2017) e procedere quindi celermente all'indizione del rilancio competitivo.”;*
  - o *“di chiarire, alla luce del riferimento normativo indicato nel su citato avviso Consip del 01/03/2023, ovvero l'art. 17 comma 5 del Decreto Legge n.13 del 24/02/2023, e delle motivazioni a fondamento della sospensione riguardanti l'adeguamento dell'AQ alla normativa in ambito PNRR, se le nuove autorizzazioni potranno essere concesse per tutte le tipologie di iniziative già autorizzate oppure saranno limitate solo a quelle finanziate in ambito PNRR.”*
- comunica che *“in tale ultimo caso, quest'ARNAS Garibaldi provvederà a verificare la sussistenza di iniziative Consip alternative al fine di procedere all'indizione di una procedura di gara per lo sviluppo e realizzazione del SIRD (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), nell'ambito del progetto regionale della Regione Sicilia denominato “Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTS” afferente alla Linea 5 – gestione delle criticità (PSN 2017).”*

**Vista** la mail di riscontro trasmessa da Consip S.p.A. al Settore Provveditorato in data 18/05/2023, acquisita al prot. provv. n. 4855 del 22/05/2023 (**Allegato n. 5**) a tenore della quale Consip S.p.A. precisa che:

- *“l'adesione all'Accordo Quadro, dall'entrata in vigore della norma e fino al 30/09/2023, potrà essere effettuata soltanto da quelle Amministrazione del SSN che sono in possesso del CUP appositamente rilasciato ai sensi della “M6C2-1.1.1.1 Digitalizzazione DEA-servizi di supporto sanità digitale” dal Ministero della Salute”;*
- *“si prevede di riattivare l'iniziativa entro il mese corrente e comunque ogni informazione di contesto potrà essere rilevata sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)”*

**Vista** la nota prot. generale n. 0009206 del 22/05/2023 (**Allegato n. 6**) trasmessa dal Settore Provveditorato rispettivamente all'Assessorato Regionale della Salute Regione Sicilia, al RUP, al DEC, ai referenti aziendali e ai diversi profili aziendali coinvolti nell'ambito della presente procedura, alla luce di quanto precisato da Consip S.p.A. con la suddetta mail del 18/05/2023, con la quale:

- comunica che:
  - o *“fino alla data del 30/09/2023 quest'ARNAS Garibaldi non potrà chiedere nuovamente l'autorizzazione ad indire Appalto Specifico (già concessa da Consip S.p.A. con mail trasmessa in data 02/11/2022) in quanto non in possesso di apposito CUP rilasciato ai sensi della “M6C2-1.1.1.1 Digitalizzazione DEA – servizi di supporto sanità digitale dal Ministero della Salute” di esclusivo ambito PNRR”;*
  - o *“successivamente alla data del 30/09/2023 non è certo che, per il lotto territoriale di riferimento – Lotto 2, sussista la presenza di importo residuale da cui poter attingere da parte di quest'Amministrazione, al fine di richiedere la nuova autorizzazione”.*
  - o *“stante la necessità di osservare tempistiche vincolanti e non comprimibili alla luce del finanziamento di cui al DDG 364/2020, quest'ARNAS Garibaldi, contestualmente alla presente comunicazione, provvederà a richiedere all'Ufficio di competenza la verifica dell'eventuale presenza di ulteriori strumenti Consip attivi (Convenzione e/o Accordo Quadro), che possano risultare idonei allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia) e, in caso contrario, l'elaborazione di nuovo Capitolato Tecnico, al fine di procedere da parte di quest'ARNAS Garibaldi all'indizione di nuova gara su piattaforma Aziendale.”*

**Vista** la nota prot. provv. n. 4888 del 22/05/2023 (**Allegato n. 7**) e successiva nota prot. provv. n. 5490 del 12/06/2023 (**Allegato n. 8**) con la quale il Settore Provveditorato chiede al RUP, il Dirigente Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA Ing. Casillo P., di verificare e comunicare l'eventuale presenza di ulteriori strumenti Consip attivi (Convenzione e/o Accordo Quadro) idonei allo sviluppo del SIRD e, in caso contrario, di elaborare e trasmettere nuovo Capitolato Tecnico al fine di procedere all'indizione di nuova gara su piattaforma Aziendale.

**Considerato** pertanto che, alla luce dei fatti su esposti, è stato avviato un nuovo procedimento istruttorio volto all'indizione della gara di che trattasi attraverso il ricorso a diverso strumento previsto dalla normativa di Settore alla luce del nuovo capitolato fornito con nota prot. 1350/SIA del 27/07/2023, acquisita al prot. provv. n. 7024 del 28/08/2023, avente ad oggetto *“Trasmissione Capitolato Tecnico SIRD per indizione di gara su Piattaforma Aziendale”* (Allegato n. 9) con la quale il RUP, Ing. Casillo P.:

- comunica che *“da analisi effettuata a far data dal 22/05/2023 a data odierna, non sono ad oggi e nel breve medio futuro periodo, presenti iniziative Consip idonee alla realizzazione del progetto SIRD”*;
- trasmette nuovo Capitolato Tecnico al fine di procedere all'indizione di una nuova gara su piattaforma Aziendale con criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa per il progetto SIRD.

**Considerato in particolare che:**

- alla luce del permanere della sospensione temporanea dell'AQ *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202) di cui all'avviso Consip del 01/03/2023 e dell'assenza di Convenzioni/Accordi quadro idonei a cui aderire come comunicato dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA Ing. Casillo P. con la su citata nota prot. n. 1350/SIA, la procedura di gara regionale per lo sviluppo del SIRD di cui al suddetto Capitolato Tecnico, in ottemperanza alla Tabella Obbligo/facoltà di Consip S.p.A., avrebbe dovuto essere espletata attraverso il ricorso al Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) Consip nell'ambito della categoria merceologia *“ICT-Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e telecomunicazioni”*;
- con l'entrata in vigore del nuovo Codice dei Contratti D. Lgs. 36/2023, Consip S.p.A. ha temporaneamente sospeso l'indizione di procedure attraverso lo SDAPA, nelle more di adeguare i Bandi di gara delle varie categorie merceologiche a quanto previsto dal nuovo Codice dei contratti, riattivandolo solo in data 18/08/2023 giusta avviso pubblicato da Consip S.p.A. in data 28/08/2023 su piattaforma MEPA, avente ad oggetto *“BANDO SPADA ICT – attivazione iniziativa”* (Allegato n. 10) a tenore del quale: *“dallo scorso 18 agosto è attivo il Bando ICT del Sistema Dinamico di Acquisizione adeguato al nuovo Codice degli Appalti (D.Lgs. 36/2023)”*.

**Visto** l'avviso pubblicato da Consip S.p.A. in data 21/09/2023 su piattaforma MEPA, avente ad oggetto *“Servizi applicativi Sanità Digitale - sistemi informativi clinico-assistenziali - Appalto specifico - riapertura lotti”* (Allegato n. 11) a tenore del quale comunica che:

- o *“in data odierna sono stati riaperti i lotti 1, 2, 3, e 4 dell'iniziativa Servizi applicativi Sanità Digitale - sistemi informativi clinico-assistenziali - Appalto specifico. I lotti erano stati temporaneamente sospesi (con comunicazione del 01 marzo 2023) ai sensi dell'art. 17, comma 5, del Decreto Legge del 24 febbraio 2023, n. 13, entrato in vigore il 25 febbraio 2023. Pertanto, ora puoi nuovamente aderire all'iniziativa attraverso la pubblicazione dell'Appalto specifico”*;
- o *“Ti ricordiamo che fino al 30 settembre 2023, per dare seguito alle previsioni dell'art. 17, comma 5, del Decreto Legge del 24 febbraio 2023, n. 13, entrato in vigore il 25 febbraio 2023, per i lotti in oggetto l'attività di acquisto - sia senza rilancio competitivo (Ordine Diretto) che con rilancio competitivo (Appalto specifico) - sarà rivolta soltanto alle Pubbliche Amministrazioni del Sistema Sanitario Nazionale provviste di CUP autorizzato dal Ministero della Salute (Amministrazioni Attuatrici degli investimenti per la digitalizzazione previsti dalla Missione 6 Salute).”*;
- o *“le Amministrazioni che hanno effettuato la richiesta di autorizzazione a bandire un Appalto specifico sui lotti in oggetto prima della sospensione ai sensi del Decreto richiamato, saranno tenute a inoltrare una nuova richiesta secondo le modalità sopra indicate.”*

**Visto** l'Avviso pubblicato da Consip S.p.A. in data 02/10/2023 avente ad oggetto *“Servizi applicativi Sanità Digitale - sistemi informativi clinico-assistenziali - Appalto specifico - informazioni alle Amministrazioni”* (Allegato n. 12) a tenore del quale comunica che:

- *“in conformità a quanto previsto dall'art. 17, comma 5, del D.L. 24 febbraio 2023, n. 13, dal 1° ottobre, nell'inserire l'Ordine a Sistema, non è più obbligatorio indicare il CUP preventivamente autorizzato e rilasciato dal Ministero della Salute, contestualmente al lotto di interesse ed all'importo”*

**Preso atto, pertanto, che**, alla luce di quanto comunicato da Consip S.p.A. con il suddetto avviso del 02/10/2023, quest'ARNAS Garibaldi può ritornare ad attingere al Lotto 2 ID 2202 - Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* come previsto da Deliberazione n.288/2023 su citata.

**Che**, pertanto, con nota prot. provv. n. 8564 del 02/10/2023 (**Allegato n. 13**) quest'Arnas Garibaldi ha trasmesso alla Consip S.p.A. nuova richiesta di formale autorizzazione a bandire un Appalto specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* - ID 2202 Lotto 2 - per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia).

**Vista** l'autorizzazione resa da Consip S.p.A. a bandire l'Appalto Specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* - ID 2202 Lotto 2.

**Accertato** che risulta attivo e disponibile il plafond del Lotto 2 dell'AQ in parola, giusta screenshot allegato al presente Verbale di deliberazione (**Allegato n. 14**).

**Vista** la nota prot. 1759/SIA del 06/10/2023, trasmessa a mezzo mail di pari data, acquisita al prot. provv. n. 8740 del 06/10/2023, avente ad oggetto *“Stato dell'arte Cartella diabetologica regionale”* (**Allegato n. 15**) con la quale conferma il Capitolato Tecnico AS già oggetto della Deliberazione 288/2023.

**Ritenuto necessario** tuttavia revocare la Deliberazione 288/2023, al fine di aggiornare parzialmente tutti gli atti di gara alla luce delle modifiche nel frattempo intervenute relativamente ad alcuni aspetti sostanziali della procedura, stante il lasso di tempo intercorso dalla sua adozione, e contestualmente reindire la procedura di gara in argomento.

**Vista** la documentazione pubblicata sul portale acquistiretepa.it relativa all'Accordo Quadro per il Lotto n. 2 *“Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD”* comprensivo di tutti i suoi Allegati, concluso da Consip S.p.A. e i Fornitori ai sensi dell'art.2, comma 225, della Legge 191/2009, riportante la disciplina normativa e contrattuale relativa alle condizioni e alle modalità di affidamento da parte delle Amministrazioni dei singoli Appalti Specifici e, conseguentemente, di esecuzione delle prestazioni dei singoli contratti di Fornitura aventi ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi IT nonché di eventuali servizi accessori che verranno definiti in sede di Appalto Specifico.

**Richiamata** la nota prot. 258/SIA del 20/02/2023 avente ad oggetto *“Integrazione nota prot. n. 1541/SIA del 20/12/2022 documentazione propedeutica all'avvio di gara – progetto SIRD modifica quadro economico”* inviata al Settore Provveditorato a mezzo mail di pari data (**Allegato n. 16**) con la quale il Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P. ha trasmesso il Capitolato Tecnico AS per un importo posto a base d'asta di € 813.905,00 Iva esclusa, e la relativa documentazione necessaria per l'avvio della procedura di gara di riapertura del confronto competitivo tra i fornitori aggiudicatari del Lotto 2 *“Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD”* dell'Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202) - finalizzato all'aggiudicazione di un Appalto Specifico, della durata di 18 mesi, per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), progetto regionale della Regione Sicilia denominato *“Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTA”* afferente alla Linea 5 – *“Gestione delle cronicità”* (PSN 2017).

**Considerato che** il Capitolato Tecnico AS trasmesso dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P. con la suddetta nota prot. 258/2023, comprende la richiesta di servizi rientranti nell'ambito dei Criteri Oggettivi di cui alla Tabella 6.3 *“Criteri Oggettivi per la riapertura del confronto competitivo”*

dell'AQ di che trattasi e che, pertanto, le modalità di adesione al Lotto applicativo n. 2 “*Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD*” nell’ambito dell’AQ “*Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4*” (ID 2202) sono quelle della modalità “AQ con riapertura del confronto competitivo”

**Ritenuto, pertanto**, alla luce di tutto quanto sopra esposto:

- revocare la procedura di gara regionale con procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari del Lotto 2 dell’Accordo Quadro “*Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4*” (ID 2202) - indetta con Verbale di deliberazione n. 288 del 09/03/2023.
- indire una nuova procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari dell’Accordo Quadro “*Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4*” (ID 2202) - Lotto 2 “*Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD*”, stipulato da Consip ai sensi dell’art.2, comma 225, della Legge 191/2009, finalizzato all’aggiudicazione di un Appalto Specifico, della durata di 18 mesi, per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), progetto regionale della Regione Sicilia denominato “*Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTA*” afferente alla Linea 5 – “Gestione delle cronicità” (PSN 2017) e del quale l’ARNAS Garibaldi è capofila.

**Considerato, in particolare**, che la procedura in parola costituisce un rilancio competitivo, ai sensi dell’art. 54 del Codice, tra i fornitori aggiudicatari dell’Accordo Quadro in parola, da aggiudicare anche in presenza di una sola offerta valida, in base al criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa di cui all’art.95 comma 3 del medesimo codice individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

**Di stabilire:**

- che la procedura si svolgerà attraverso l’utilizzo del sistema telematico messo a disposizione da Consip S.p.A. conforme alle prescrizioni di cui al Codice dei contratti pubblici e nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice dell’Amministrazione Digitale, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e di presentazione dell’offerta, di analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni;
- un importo da porre a base d’asta pari complessivamente ad **€ 813.905,00 oltre IVA**;
- una durata pari ad un periodo di mesi diciotto (18), di cui n. 6 mesi di avviamento e 12 mesi di manutenzione;
- un valore complessivo dell’appalto, calcolato ai sensi dell’art. 35 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ammontante ad 859.121,95 IVA esclusa;
- che può eleggersi quale criterio di aggiudicazione quello dell’offerta economicamente più vantaggiosa di cui al comma 2 dell’art. 95 del D.lgs n. 50/2016 e smi individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;
- che, pertanto, l’appalto sarà aggiudicato, anche in presenza di una sola offerta valida, in favore dell’operatore economico che avrà ottenuto il maggiore punteggio prezzo/qualità su 100 punti, derivante dalla sommatoria dei punteggi ottenuti rispettivamente per l’offerta tecnica e per l’offerta economica, secondo i criteri e sub criteri descritti nell’allegato Capitolato Tecnico AS;
- i costi per rischi da interferenze sono pari a € 0,00.
- successivamente alla scadenza della data di presentazione delle offerte, si procederà con separato provvedimento alla nomina di apposita Commissione giudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, deputata alla valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico secondo i criteri e sub criteri definiti nella specifica documentazione dell’Appalto Specifico, nonché all’aggiudicazione secondo le norme stabilite dalla L.R. 12/2011 e dal Decreto legislativo n. 50/2016 s.m.i. e composta da n.3 membri, di cui n. 2 componenti sorteggiati dall’UREGA tra gli iscritti nel relativo Albo approvato con DDG 2877/2012;
- il valore complessivo stimato posto a base d’asta, calcolato con il KIT disponibile tra la documentazione dell’AQ, dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P. e dal Referente del progetto, Prof. Francesco Purrello – Direttore UOC Medicina Interna PO Garibaldi Nesima, giusta nota prot. 258/SIA del 20/02/2023, ammonta ad € 813.905,00 IVA esclusa, come di seguito dettagliato:

SERVIZI					
ID	Descrizione	Numero di unità richieste	Metrica	Prezzo maggiore offerto in AQ	Prezzo totale in AS
4	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	60	GG/team ottimale	€ 200,00	€ 12.000,00
6	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	2200	GG/team ottimale	€ 204,50	€ 449.900,00
8	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa	45	GG/team ottimale	€ 197,00	€ 8.865,00
9	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva	70	GG/team ottimale	€ 197,00	€ 13.790,00
16	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	550	GG/team ottimale	€ 301,00	€ 165.550,00
17	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	60	GG/team ottimale	€ 230,00	€ 13.800,00
<b>Totale Servizi (Iva escl.)</b>					<b>€ 663.905,00</b>
SERVIZI ACCESSORI					
ID	Elemento				Prezzo in AS
1	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle “aree tematiche di riferimento” – software a licenza o SaaS				€ 150.000,00
<b>Totale Servizi Accessori (iva escl.) (si ricorda che il totale servizi accessori non può essere superiore al 50% della BdA dell'AS)</b>					<b>€ 150.000,00</b>
<b>TOTALE SERVIZI + SERVIZI ACCESSORI (Iva escl.) – IMPORTO A BASE D'ASTA</b>					<b>€ 813.905,00</b>

**Rilevato** che, in conformità a quanto previsto dall'art. 11-bis del documento “Accordo Quadro” di cui all'AQ “Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4” (ID 2202), le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenze e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero.

**Ravvisata**, pertanto, la necessità di procedere all'approvazione del documento di “Richiesta d'offerta” redatta dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P, dal Responsabile del Progetto, Direttore della UOC Medicina Interna, Prof. Purrello F., trasmessa giusta nota prot. 258/SIA del 20/02/2023, secondo il template predisposto da Consip e di cui fanno parte integrante e sostanziale i seguenti allegati (**Allegati parte integrante nn. 17 – 28**):

- allegato 1) – schema di offerta tecnica;
- allegato 2) – Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi;
- allegato 3) – Capitolato Tecnico AS e relativi appendici;
  - appendice 1A – Profili professionali;
  - appendice 2B – Livelli di servizio;
  - appendice 3C – Cicli e Prodotti;

- allegato 3bis) – Strumento di ausilio;
- allegato 4) – Schema di contratto AS;
- allegato 5) – DGUE del subappaltatore;
- allegato 6) – Facsimile dichiarazione familiari conviventi;
- allegato 7) – Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti;
- allegato 8) – Schema Atto Nomina Responsabile trattamento dati personali;
- allegato 9) – Patto di integrità;
- allegato 10) – Codice di comportamento.

**Preso atto** del quadro economico ex art. 35 D.lgs 50/2016, per come di seguito dettagliato:

QUADRO ECONOMICO DELL'APPALTO		
	<b>Importo complessivo finanziato DDG 364/2020</b>	<b>€ 1.395.200,00 Iva inclusa</b>
	<b>Importo complessivo stimato del progetto cod. prog.: PSN 2017 L5 06</b>	<b>€ 1.350.000,00 Iva inclusa</b>
<b>A</b>	<b>Fornitura Servizi cod. prog. PSN_2017_L5_06</b>	
	a) cartella clinica diabetologica: fornitura della cartella clinica con assistenza tecnica e manutenzione Sistemi di Immobilizzazione SRT e SBRT	<b>€ 813.905,00 Iva escl.</b>
	b) realizzazione della rete regionale diabetologica ed integrazione della cartella clinica con quella dei MMG (PDITA) attraverso la piattaforma Dedalus già in uso in Regione Sicilia. Integrazione con CUP e FGSE regionale	
<b>B</b>	<b>Opzione (eventuale) ex c.11 art. 106 D.Lgs. 50/2016</b>	<b>€ 45.216,95 Iva escl.</b>
<b>C</b>	<b>Oneri da interferenza</b>	<b>€ 0,00</b>
	<b>Totale A+B+C: Importo ex art. 35 D.lgs. 50/2016 s.m.i.</b>	<b>€ 859.121,95 Iva escl.</b>
<b>C</b>	<b>Somme a disposizione della Stazione appaltante</b>	<b>€ 219.454,16</b>
C1	Fondo ex art. 113 Codice dei contratti (0,70%)	€ 5.697,33
C2	Spese di pubblicazione	€ 350,00
C4	Spese per commissione aggiudicatrice (Iva e oneri inclusi)	€ 24.400,00
C5	Contributo Anac Stazione Appaltante	€ Non dovuto (cfr. Template Richiesta di offerta)
C6	IVA su A 22%	€ 179.059,10
C7	IVA su B 22%	€ 9.947,73
C8	IVA su C 22%	€ 0,00

**Preso atto che** occorre procedere alle pubblicazioni come segue:

- degli atti di gara sul profilo del committente [www.ao-garibaldi.ct.it](http://www.ao-garibaldi.ct.it) – Sezione “Per il fornitore” – “Avvisi bandi e gare”;
- dell’avviso dei risultati della procedura di affidamento, pubblicità ai sensi dell’art. 216, comma 11, del Codice, del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n.20) fermo restando che le spese di pubblicazione sono a carico dell’aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall’aggiudicazione

**Preso atto** della nota in data 05/07/2023 avente ad oggetto “Proposta nomina referenti aziendali PSN Rete Diabetologica SIRD” (Allegato n. 29) trasmessa dal Prof. Purrello, Direttore UOC di Medicina Interna, al Direttore Generale e al Direttore Amministrativo, con la quale propone la nomina dei seguenti referenti aziendali del progetto PSN “Rete Diabetologica SIRD”, in sostituzione del medesimo alla luce del prossimo collocamento in pensione a decorrere dal 01 agosto 2023, e segnatamente:

- Prof. Salvatore Piro, UOC Medicina Interna;
- Dr. Roberto Baratta, Dirigente Medico Endocrinologia

**Presto atto** dei profili aziendali coinvolti nell'ambito della scheda progettuale cod. prog. PSN\_2017\_L5\_06, comunicati a quest'ARNAS Garibaldi dall'ASP Catania, dal AOU Policlinico Paolo Giaccone Palermo, dal AOU Policlinico G. Martino Messina, attraverso rispettive manifestazioni di interesse acquisite con prot. gen. n. 0007062 del 22/04/2021, e segnatamente:

- Profili aziendali coinvolti:

- ASP Catania (UOC PTA di San Giorgio – Referente per la Diabetologia, Dott. Giuseppe Grasso);
- AOU Policlinico Paolo Giaccone Palermo (UOC di Malattie Endocrine, del ricambio e della nutrizione Dir. Professoressa Carla Giordano);
- AOU Policlinico G. Martino Messina (UOC di Medicina Interna, Dir. Prof. Giovanni Squadrito);

**Visto** il Verbale di Deliberazione del Direttore Generale n. 212 del 14/02/2022 avente ad oggetto: *“Conferimento all'ing. Valentina Russo — Dirigente Ingegnere - dell'incarico di responsabile della Unità Operativa Complessa “Provveditorato ed Economato”.*

**Attestata** la legittimità formale e sostanziale dell'odierna proposta e la sua conformità alla normativa disciplinante la materia trattata, ivi compreso il rispetto della disciplina di cui alla L. 190/2012.

### **Propone**

Per le motivazioni descritte in narrativa, che qui si intendono integralmente riportate e trascritte:

- 1) di revocare** la procedura di gara regionale con procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari del Lotto 2 dell'Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202) - indetta con Verbale di deliberazione n. 288 del 09/03/2023.
- 2) di indire** una nuova procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro *“Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4”* (ID 2202) - Lotto 2 *“Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD”*, stipulato da Consip ai sensi dell'art.2, comma 225, della Legge 191/2009, finalizzato all'aggiudicazione di un Appalto Specifico, della durata di 18 mesi, per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), progetto regionale della Regione Sicilia denominato *“Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTA”* afferente alla Linea 5 – *“Gestione delle cronicità”* (PSN 2017) e del quale l'ARNAS Garibaldi è capofila.
- 3) di approvare**, ai fini dell'espletamento di detta gara, la *“richiesta d'offerta”* redatta dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P, dal Responsabile del Progetto, Direttore della UOC Medicina Interna, Prof. Purrello F., e trasmessa giusta nota prot. 258/SIA del 20/02/2023 secondo il template predisposto da Consip S.p.A. e di cui fanno parte integrante e sostanziale i seguenti allegati:
  - allegato 1) – schema di offerta tecnica;
  - allegato 2) – Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi;
  - allegato 3) – Capitolato Tecnico AS e relativi appendici;
    - appendice 1A – Profili professionali;
    - appendice 2B – Livelli di servizio;
    - appendice 3C – Cicli e Prodotti;
  - allegato 3bis) – Strumento di ausilio;
  - allegato 4) – Schema di contratto AS;
  - allegato 5) – DGUE del subappaltatore;
  - allegato 6) – Facsimile dichiarazione familiari conviventi;
  - allegato 7) – Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti;
  - allegato 8) – Schema Atto di Nomina Responsabile trattamento dati personali;
  - allegato 9) – Patto di integrità;
  - allegato 10) – Codice di comportamento.

#### 4) Di stabilire:

- che la procedura si svolgerà attraverso l'utilizzo del sistema telematico messo a disposizione da Consip S.p.A. conforme alle prescrizioni di cui al Codice dei contratti pubblici e nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice dell'Amministrazione Digitale, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e di presentazione dell'offerta, di analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni;
- un importo da porre a base d'asta pari complessivamente ad **€ 813.905,00 oltre IVA**;
- una durata pari ad un periodo di mesi diciotto (18);
- un valore complessivo dell'appalto, calcolato ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ammontante ad 859.121,95 IVA esclusa;
- che può eleggersi quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui al comma 2 dell'art. 95 del D.lgs n. 50/2016 e smi individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;
- che, pertanto, l'appalto sarà aggiudicato, anche in presenza di una sola offerta valida, in favore dell'operatore economico che avrà ottenuto il maggiore punteggio prezzo/qualità su 100 punti, derivante dalla sommatoria dei punteggi ottenuti rispettivamente per l'offerta tecnica e per l'offerta economica, secondo i criteri e sub criteri descritti nell'allegato Capitolato Tecnico AS;
- i costi per rischi da interferenze sono pari a € 0,00.
- successivamente alla scadenza della data di presentazione delle offerte, si procederà con separato provvedimento alla nomina di apposita Commissione giudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, deputata alla valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico secondo i criteri e sub criteri definiti nella specifica documentazione dell'Appalto Specifico, nonché all'aggiudicazione secondo le norme stabilite dalla L.R. 12/2011 e dal Decreto legislativo n. 50/2016 s.m.i. e composta da n.3 membri, di cui n. 2 componenti sorteggiati dall'UREGA tra gli iscritti nel relativo Albo approvato con DDG 2877/2012;
- il valore complessivo stimato posto a base d'asta, calcolato con il KIT disponibile tra la documentazione dell'AQ, dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P. e dal Referente del progetto, Prof. Francesco Purrello – Direttore UOC Medicina Interna PO Garibaldi Nesima, giusta nota prot. 258/SIA del 20/02/2023, ammonta ad € 813.905,00 IVA esclusa, come di seguito dettagliato:

SERVIZI					
ID	Descrizione	Numero di unità richieste	Metrica	Prezzo maggiore offerto in AQ	Prezzo totale in AS
4	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	60	GG/team ottimale	€ 200,00	€ 12.000,00
6	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	2200	GG/team ottimale	€ 204,50	€ 449.900,00
8	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguata	45	GG/team ottimale	€ 197,00	€ 8.865,00
9	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva	70	GG/team ottimale	€ 197,00	€ 13.790,00
16	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	550	GG/team ottimale	€ 301,00	€ 165.550,00
17	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	60	GG/team ottimale	€ 230,00	€ 13.800,00

<b>Totale Servizi (Iva escl.)</b>		€ 663.905,00
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>		
ID	Elemento	Prezzo in AS
1	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" – software a licenza o SaaS	€ 150.000,00
<b>Totale Servizi Accessori (iva escl.) (si ricorda che il totale servizi accessori non può essere superiore al 50% della BdA dell'AS)</b>		<b>€ 150.000,00</b>
<b>TOTALE SERVIZI + SERVIZI ACCESSORI (Iva escl.) – IMPORTO A BASE D'ASTA</b>		<b>€ 813.905,00</b>

- 5) **di pubblicare** la documentazione di gara come segue:
- degli atti di gara sul profilo del committente [www.ao-garibaldi.ct.it](http://www.ao-garibaldi.ct.it) – Sezione “Per il fornitore” – “Avvisi bandi e gare”;
  - dell’avviso dei risultati della procedura di affidamento, pubblicità ai sensi dell’art. 216, comma 11, del Codice, del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n.20) fermo restando che le spese di pubblicazione sono a carico dell’aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall’aggiudicazione
- 6) **di dare mandato** al Settore Provveditorato ed Economato di avviare l’Appalto Specifico come “punto ordinante” sulla piattaforma [www.acquistiinrete.pa](http://www.acquistiinrete.pa);
- 7) **di riservarsi**, successivamente alla scadenza della data di presentazione delle offerte, si procederà con separato provvedimento alla nomina di apposita Commissione giudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, deputata alla valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico secondo i criteri e sub criteri definiti nella specifica documentazione dell’Appalto Specifico, nonché all’aggiudicazione secondo le norme stabilite dalla L.R. 12/2011 e dal Decreto legislativo n. 50/2016 s.m.i. e composta da n.3 membri, di cui n. 2 componenti sorteggiati dall’UREGA tra gli iscritti nel relativo Albo approvato con DDG 2877/2012;
- 8) **di nominare, a parziale modifica delle figure individuate con Deliberazione n. 288/2023:**
- quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell’art. 31, comma 1 del D.Lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii e Linee guida Anac n. 3, aggiornate al D.lgs 56 del 19/04/2017 con deliberazione del Consiglio n. 1007 dell’11/10/2017, l’Ing. Pasquale Casillo, Dirigente Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA;
  - quale Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell’art. 101 del D.lgs. 50/2016, per le attività espletate del P.O. Garibaldi Centro, la Dott.ssa Alessia Anna Di Prima, Assistente Tecnico Programmatore presso UOS Ingegneria Clinica e SIA;
  - quale Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell’art. 101 del D.lgs. 50/2016, per le attività espletate del P.O. Garibaldi Nesima, il Dott. Marco Paolo Nicotra, Assistente Tecnico Programmatore presso UOS Ingegneria Clinica e SIA.
- 9) **di individuare** la struttura tecnica amministrativa destinataria dell’incentivo ex art. 113, c.2 D.Lgs 50/2016, giusto regolamento aziendale adottato con deliberazione n. 592 del 09/10/2019, riferito allo specifico appalto:
- Dott. Simone Pagano, Assistente Amministrativo presso il Settore Provveditorato, in qualità di supporto al RUP;
  - Dott.ssa Simona Cotronei, Assistente Amministrativo presso UOS Ingegneria Clinica e SIA, in qualità di supporto al RUP;
  - Ing. Giuseppe Petronio, Assistente Programmatore presso UOS Ingegneria Clinica e SIA, in qualità di supporto al DEC.
- 10) **di prendere atto** del quadro economico ex art. 35 D.lgs 50/2016, per come di seguito dettagliato:

<b>QUADRO ECONOMICO DELL'APPALTO</b>		
	<b>Importo complessivo finanziato DDG 364/2020</b>	<b>€ 1.395.200,00 Iva inclusa</b>
	<b>Importo complessivo stimato del progetto cod. prog.: PSN</b>	<b>€ 1.350.000,00 Iva inclusa</b>

	<b>2017_L5_06</b>	
<b>A</b>	<b>Fornitura Servizi cod. prog. PSN_2017_L5_06</b>	
	a) cartella clinica diabetologica: fornitura della cartella clinica con assistenza tecnica e manutenzione Sistemi di Immobilizzazione SRT e SBRT	<b>€ 813.905,00 Iva escl.</b>
	b) realizzazione della rete regionale diabetologica ed integrazione della cartella clinica con quella dei MMG (PDTA) attraverso la piattaforma Dedalus già in uso in Regione Sicilia. Integrazione con CUP e FGSE regionale	
<b>B</b>	<b>Opzione (eventuale) ex c.11 art. 106 D.Lgs. 50/2016</b>	<b>€ 45.216,95 Iva escl.</b>
<b>C</b>	<b>Oneri da interferenza</b>	<b>€ 0,00</b>
	<b>Totale A+B+C: Importo ex art. 35 D.lgs. 50/2016 s.m.i.</b>	<b>€ 859.121,95 Iva escl.</b>
<b>C</b>	<b>Somme a disposizione della Stazione appaltante</b>	<b>€ 219.454,16</b>
C1	Fondo ex art. 113 Codice dei contratti (0,70%)	€ 5.697,33
C2	Spese di pubblicazione	€ 350,00
C4	Spese per commissione aggiudicatrice (Iva e oneri inclusi)	€ 24.400,00
C5	Contributo Anac Stazione Appaltante	€ Non dovuto (cfr. Template Richiesta di offerta)
C6	IVA su A 22%	€ 179.059,10
C7	IVA su B 22%	€ 9.947,73
C8	IVA su C 22%	€ 0,00

**11) di dare atto** che in conformità al disposto di cui all'art.3 della Legge 136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito al presente affidamento dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, risulta essere il seguente: CIG Master: 8765585592

**12) di dare mandato** al RUP della presente procedura di estrarre il relativo CIG derivato anche avvalendosi del supporto amministrativo del Settore Provveditorato.

**13) di dare atto** che il CUP assegnato al presente intervento come estratto dalla piattaforma MEF è il seguente: **CUP D61C20000040001**

**14) di prendere atto** che, in conformità a quanto previsto dall'art. 11-bis del documento "Accordo Quadro" di cui all'AQ "Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4" (ID 2202), le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenze e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero.

**15) di prendere atto** che l'appalto in parola è inserito nel Piano triennale degli investimenti alla voce "Sistema informativo Regionale di Diabetologia" riga n. 41;

**16) di prendere atto** che l'appalto in parola è inserito nel Piano biennale degli acquisti 2023/2024 CUI S04721270876202200021, per l'importo complessivo di € 1.600.000,00.

**17) Di dare atto** dei nuovi referenti aziendali del progetto PSN "Rete Diabetologica SIRD", individuati e proposti dal Responsabile del progetto scientifico Prof. Purrello con nota del 05/07/2023 in sostituzione del medesimo, stante il collocamento in pensione a decorrere dal 1 agosto 2023, e segnatamente:

- Prof. Salvatore Piro, UOC Medicina Interna;
- Dr. Roberto Baratta, Dirigente Medico Endocrinologia

**18) di prendere atto** che la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del SIRD (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), attraverso l'indizione del presente Appalto Specifico di cui

all'AQ "Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4" (ID 2202) - Lotto 2 "Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD" rientrante nell'ambito del progetto regionale della Regione Sicilia denominato "Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTs" afferente alla Linea 5 – gestione delle criticità (PSN 2017), trova copertura finanziaria per l'importo di € 992.964,10 Iva inclusa su complessivi € 1.395.200,00 finanziati, giusta DDG 364/2020.

**19) di trarre** il costo quantificato in complessivi € **998.661,43** (Iva inclusa) come di seguito specificato giusta mail del SEF in data 28/02/2023 (prot. provv. n. 2046 del 28/02/2023 – **Allegato n. 30**):

- **Quanto all'importo di € 992.964,10** (IVA inclusa): utilizzando il conto economico 20003000170 "Assistenza Software" Aut. 860 sub 14, all'uopo creata relativa al finanziamento giusta D.D.G. 364/2022 del 29/04/2020, bilanci di competenza anni 2023/24/25, con riserva di stabilire l'esatta imputazione della somma in conformità alla quotazione indicata nell'offerta della ditta aggiudicataria;
- **Quanto all'importo di € 5.697,33**: Fondo ex art. 113, c.2 D.lgs n. 50/2016 (1%) utilizzando il Conto Economico (C.E.) 20009100010 – "Competenze fisse P.R.A. – Comparto Amministrativo" – del Budget anno 2023 - come da regolamento dell'ARNAS Garibaldi, adottato con Deliberazione n. 592/2019;

**20) di trarre** le somme necessarie a garantire la copertura finanziaria del costo relativo alla Commissione Aggiudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, per un importo massimo stabilito di € 24.400,00 Iva e oneri inclusi destinata ai compensi dei n. 2 commissari nominati da UREGA dal conto economico 20010000130, autorizzazione di spesa 105, sub 22, bilancio di competenza anno 2023.

**21) di notificare** il presente provvedimento all'Assessorato della Salute dipartimento pianificazione strategica Ser.8, al RUP, al DEC, al Referenti aziendali del progetto, al Dirigente Responsabile UOS di Staff "Internazionalizzazione e ricerca sanitaria, gestione fondi PSN, Politiche del personale e Relazioni sindacali" Avv. Sorelli e al Coordinatore del PSN dott.ssa Cuspilici.

**22) Di munire** la presente della clausola di immediata esecuzione

**Allegati (D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 101/2018):**

- 1 - Verbale di deliberazione n. 288 del 09/03/2023;
- 2 - Avviso Consip S.p.A. in data 01/03/2023;
- 3 - mail in data 27/03/2023 e in data 17/04/2023;
- 4 - nota prot. generale n. 0007683 del 27/04/2023;
- 5 - mail Consip S.p.A. del 18/05/2023 (prot. provv. n. 4855 del 22/05/2023);
- 6 - nota prot. generale n. 0009206 del 22/05/2023;
- 7 - nota prot. provv. n. 4888 del 22/05/2023;
- 8 - nota prot. provv. n. 5490 del 12/06/2023;
- 9 - nota prot. 1350/SIA del 27/07/2023;
- 10 - avviso Consip S.p.A. del 28/08/2023;
- 11 - avviso Consip S.p.A. del 21/09/2023;
- 12 - avviso Consip S.p.A. del 02/10/2023;
- 13 - nota prot. provv. n. 8564 del 02/10/2023;
- 14 - Screenshot plafond;
- 15 - Nota prot. 1759/SIA del 06/10/2023;
- 16 - nota prot. 258/SIA del 20/02/2023;
- 29 - Nota del 5/7/2023;
- 30 - Nota SEFP

**Allegati parte integrante:**

17. Richiesta di offerta
18. allegato 1) – schema di offerta tecnica;
19. allegato 2) – Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi;
20. allegato 3) – Capitolato Tecnico AS e relativi appendici;
  - appendice 1A – Profili professionali;
  - appendice 2B – Livelli di servizio;
  - appendice 3C – Cicli e Prodotti;
21. allegato 3bis) – Strumento di ausilio;
22. allegato 4) – Schema di contratto AS;
23. allegato 5) – DGUE del subappaltatore;
24. allegato 6) – Facsimile dichiarazione familiari conviventi;

- 25. allegato 7) – Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti;
- 26. allegato 8) – Nomina trattamento dati personale;
- 27. allegato 9) – Patto di integrità;
- 28. allegato 10) – Codice di comportamento

**Il Responsabile dell'UOC ~~Provveditorato~~ ed Economato**  
**Dott. Ing. ~~Valentina Russo~~**

---

\*\*\*\*\*

## IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

**Preso atto** della proposta di deliberazione, che qui si intende riportata e trascritta, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

**Preso Atto** della attestazione di legittimità e di conformità alla normativa disciplinante la materia espressa dal Dirigente che propone la presente deliberazione.

**Sentito** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario aziendale.

## D E L I B E R A

di approvare la superiore proposta per come formulata dal Dirigente Responsabile della struttura proponente e pertanto di:

- 1) **Revocare** la procedura di gara regionale con procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari del Lotto 2 dell'Accordo Quadro "*Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4*" (ID 2202) - indetta con Verbale di deliberazione n. 288 del 09/03/2023.
- 2) **Indire** una nuova procedura di rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro "*Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4*" (ID 2202) - Lotto 2 "*Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD*", stipulato da Consip ai sensi dell'art.2, comma 225, della Legge 191/2009, finalizzato all'aggiudicazione di un Appalto Specifico, della durata di 18 mesi, per la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), progetto regionale della Regione Sicilia denominato "*Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTA*" afferente alla Linea 5 – "Gestione delle cronicità" (PSN 2017) e del quale l'ARNAS Garibaldi è capofila.
- 3) **Approvare**, ai fini dell'espletamento di detta gara, la "richiesta d'offerta" redatta dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P, dal Responsabile del Progetto, Direttore della UOC Medicina Interna, Prof. Purrello F., e trasmessa giusta nota prot. 258/SIA del 20/02/2023 secondo il template predisposto da Consip S.p.A. e di cui fanno parte integrante e sostanziale i seguenti allegati:
  - allegato 1) – schema di offerta tecnica;
  - allegato 2) – Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi;
  - allegato 3) – Capitolato Tecnico AS e relativi appendici;
    - appendice 1A – Profili professionali;
    - appendice 2B – Livelli di servizio;
    - appendice 3C – Cicli e Prodotti;

- allegato 3bis) – Strumento di ausilio;
- allegato 4) – Schema di contratto AS;
- allegato 5) – DGUE;
- allegato 6) – Facsimile dichiarazione familiari conviventi;
- allegato 7) – Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti;
- allegato 8) – Schema Atto di Nomina Responsabile trattamento dati personali;
- allegato 9) – Patto di integrità;
- allegato 10) – Codice di comportamento.

#### 4) Stabilire:

- che la procedura si svolgerà attraverso l'utilizzo del sistema telematico messo a disposizione da Consip S.p.A. conforme alle prescrizioni di cui al Codice dei contratti pubblici e nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice dell'Amministrazione Digitale, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e di presentazione dell'offerta, di analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni;
- un importo da porre a base d'asta pari complessivamente ad **€ 813.905,00 oltre IVA**;
- una durata pari ad un periodo di mesi diciotto (18);
- un valore complessivo dell'appalto, calcolato ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ammontante ad 859.121,95 IVA esclusa;
- che può eleggersi quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui al comma 2 dell'art. 95 del D.lgs n. 50/2016 e smi individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;
- che, pertanto, l'appalto sarà aggiudicato, anche in presenza di una sola offerta valida, in favore dell'operatore economico che avrà ottenuto il maggiore punteggio prezzo/qualità su 100 punti, derivante dalla sommatoria dei punteggi ottenuti rispettivamente per l'offerta tecnica e per l'offerta economica, secondo i criteri e sub criteri descritti nell'allegato Capitolato Tecnico AS;
- i costi per rischi da interferenze sono pari a € 0,00.
- successivamente alla scadenza della data di presentazione delle offerte, si procederà con separato provvedimento alla nomina di apposita Commissione giudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, deputata alla valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico secondo i criteri e sub criteri definiti nella specifica documentazione dell'Appalto Specifico, nonché all'aggiudicazione secondo le norme stabilite dalla L.R. 12/2011 e dal Decreto legislativo n. 50/2016 s.m.i. e composta da n.3 membri, di cui n. 2 componenti sorteggiati dall'UREGA tra gli iscritti nel relativo Albo approvato con DDG 2877/2012;
- il valore complessivo stimato posto a base d'asta, calcolato con il KIT disponibile tra la documentazione dell'AQ, dal Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA, Ing. Casillo P. e dal Referente del progetto, Prof. Francesco Purrello – Direttore UOC Medicina Interna PO Garibaldi Nesima, giusta nota prot. 258/SIA del 20/02/2023, ammonta ad € 813.905,00 IVA esclusa, come di seguito dettagliato:

SERVIZI					
ID	Descrizione	Numero di unità richieste	Metrica	Prezzo maggiore offerto in AQ	Prezzo totale in AS
4	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	60	GG/team ottimale	€ 200,00	€ 12.000,00
6	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	2200	GG/team ottimale	€ 204,50	€ 449.900,00
8	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguata	45	GG/team ottimale	€ 197,00	€ 8.865,00
9	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione	70	GG/team ottimale	€ 197,00	€ 13.790,00

	Correttiva				
16	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	550	GG/team ottimale	€ 301,00	€ 165.550,00
17	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	60	GG/team ottimale	€ 230,00	€ 13.800,00
<b>Totale Servizi (Iva escl.)</b>					€ 663.905,00
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>					
ID	Elemento				Prezzo in AS
1	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle “aree tematiche di riferimento” – software a licenza o SaaS				€ 150.000,00
<b>Totale Servizi Accessori (iva escl.) (si ricorda che il totale servizi accessori non può essere superiore al 50% della BdA dell'AS)</b>					€ 150.000,00
<b>TOTALE SERVIZI + SERVIZI ACCESSORI (Iva escl.) – IMPORTO A BASE D'ASTA</b>					€ 813.905,00

- 5) **Publicare** la documentazione di gara come segue:
- degli atti di gara sul profilo del committente [www.ao-garibaldi.ct.it](http://www.ao-garibaldi.ct.it) – Sezione “Per il fornitore” – “Avvisi bandi e gare”;
  - dell’avviso dei risultati della procedura di affidamento, pubblicità ai sensi dell’art. 216, comma 11, del Codice, del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n.20) fermo restando che le spese di pubblicazione sono a carico dell’aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall’aggiudicazione
- 6) **Dare mandato** al Settore Provveditorato ed Economato di avviare l’Appalto Specifico come “punto ordinante” sulla piattaforma [www.acquistiinrete.pa](http://www.acquistiinrete.pa);
- 7) **Riservarsi**, successivamente alla scadenza della data di presentazione delle offerte, si procederà con separato provvedimento alla nomina di apposita Commissione giudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, deputata alla valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico secondo i criteri e sub criteri definiti nella specifica documentazione dell’Appalto Specifico, nonché all’aggiudicazione secondo le norme stabilite dalla L.R. 12/2011 e dal Decreto legislativo n. 50/2016 s.m.i. e composta da n.3 membri, di cui n. 2 componenti sorteggiati dall’UREGA tra gli iscritti nel relativo Albo approvato con DDG 2877/2012;
- 8) **Nominare, a parziale modifica delle figure individuate con Deliberazione n. 288/2023:**
- quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell’art. 31, comma 1 del D.Lgs n. 50/2016 e ss.mm.ii e Linee guida Anac n. 3, aggiornate al D.lgs 56 del 19/04/2017 con deliberazione del Consiglio n. 1007 dell’11/10/2017, l’Ing. Pasquale Casillo, Dirigente Responsabile UOS Ingegneria Clinica e SIA;
  - quale Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell’art. 101 del D.lgs. 50/2016, per le attività espletate del P.O. Garibaldi Centro, la Dott.ssa Alessia Anna Di Prima, Assistente Tecnico Programmatore presso UOS Ingegneria Clinica e SIA;
  - quale Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC), ai sensi dell’art. 101 del D.lgs. 50/2016, per le attività espletate del P.O. Garibaldi Nesima, il Dott. Marco Paolo Nicotra, Assistente Tecnico Programmatore presso UOS Ingegneria Clinica e SIA.
- 9) **Individuare** la struttura tecnica amministrativa destinataria dell’incentivo ex art. 113, c.2 D.Lgs 50/2016, giusto regolamento aziendale adottato con deliberazione n. 592 del 09/10/2019, riferito allo specifico appalto:
- Dott. Simone Pagano, Assistente Amministrativo presso il Settore Provveditorato, in qualità di supporto al RUP;

- Dott.ssa Simona Cotronei, Assistente Amministrativo presso UOS Ingegneria Clinica e SIA, in qualità di supporto al RUP;
- Ing. Giuseppe Petronio, Assistente Programmatore presso UOS Ingegneria Clinica e SIA, in qualità di supporto al DEC.

10) **Prendere atto** del quadro economico ex art. 35 D.lgs 50/2016, per come di seguito dettagliato:

QUADRO ECONOMICO DELL'APPALTO		
	<b>Importo complessivo finanziato DDG 364/2020</b>	<b>€ 1.395.200,00 Iva inclusa</b>
	<b>Importo complessivo stimato del progetto cod. prog.: PSN 2017_L5_06</b>	<b>€ 1.350.000,00 Iva inclusa</b>
<b>A</b>	<b>Fornitura Servizi cod. prog. PSN_2017_L5_06</b>	
	a) cartella clinica diabetologica: fornitura della cartella clinica con assistenza tecnica e manutenzione Sistemi di Immobilizzazione SRT e SBRT	<b>€ 813.905,00 Iva escl.</b>
	b) realizzazione della rete regionale diabetologica ed integrazione della cartella clinica con quella dei MMG (PDTA) attraverso la piattaforma Dedalus già in uso in Regione Sicilia. Integrazione con CUP e FGSE regionale	
<b>B</b>	<b>Opzione (eventuale) ex c.11 art. 106 D.Lgs. 50/2016</b>	<b>€ 45.216,95 Iva escl.</b>
<b>C</b>	<b>Oneri da interferenza</b>	<b>€ 0,00</b>
	<b>Totale A+B+C: Importo ex art. 35 D.lgs. 50/2016 s.m.i.</b>	<b>€ 859.121,95 Iva escl.</b>
<b>C</b>	<b>Somme a disposizione della Stazione appaltante</b>	<b>€ 219.454,16</b>
C1	Fondo ex art. 113 Codice dei contratti (0,70%)	€ 5.697,33
C2	Spese di pubblicazione	€ 350,00
C4	Spese per commissione aggiudicatrice (Iva e oneri inclusi)	€ 24.400,00
C5	Contributo Anac Stazione Appaltante	€ Non dovuto (cfr. Template Richiesta di offerta)
C6	IVA su A 22%	€ 179.059,10
C7	IVA su B 22%	€ 9.947,73
C8	IVA su C 22%	€ 0,00

- 11) **Dare atto** che in conformità al disposto di cui all'art.3 della Legge 136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito al presente affidamento dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, risulta essere il seguente: CIG Master: 8765585592
- 12) **Dare mandato** al RUP della presente procedura di estrarre il relativo CIG derivato anche avvalendosi del supporto amministrativo del Settore Provveditorato.
- 13) **Dare atto** che il CUP assegnato al presente intervento come estratto dalla piattaforma MEF è il seguente: **CUP D61C20000040001**
- 14) **Prendere atto** che, in conformità a quanto previsto dall'art. 11-bis del documento "Accordo Quadro" di cui all'AQ "Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4" (ID 2202), le attività oggetto del presente appalto non danno origine a rischi da interferenze e pertanto non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero.
- 15) **Prendere atto** che l'appalto in parola è inserito nel Piano triennale degli investimenti alla voce "Sistema informativo Regionale di Diabetologia" riga n. 41;

- 16) **Prendere atto** che l'appalto in parola è inserito nel Piano biennale degli acquisti 2023/2024 CUI S04721270876202200021, per l'importo complessivo di € 1.600.000,00.
- 17) **Dare atto** dei nuovi referenti aziendali del progetto PSN "Rete Diabetologica SIRD", individuati e proposti dal Responsabile del progetto scientifico Prof. Purrello con nota del 05/07/2023 in sostituzione del medesimo, stante il collocamento in pensione a decorrere dal 1 agosto 2023, e segnatamente:
- Prof. Salvatore Piro, UOC Medicina Interna;
  - Dr. Roberto Baratta, Dirigente Medico Endocrinologia
- 18) **Prendere atto** che la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del SIRD (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), attraverso l'indizione del presente Appalto Specifico di cui all'AQ "Sanità digitale – Sistemi informativi clinico-assistenziali per le pubbliche amministrazioni del SSN – Lotti applicativi – Lotti 1, 2, 3, 4" (ID 2202) - Lotto 2 "Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging – Centro SUD" rientrante nell'ambito del progetto regionale della Regione Sicilia denominato "Rete assistenziale diabetologia della Regione Sicilia – Implementazione del PDTS" afferente alla Linea 5 – gestione delle criticità (PSN 2017), trova copertura finanziaria per l'importo di € 992.964,10 Iva inclusa su complessivi € 1.395.200,00 finanziati, giusta DDG 364/2020.
- 19) **Trarre** il costo quantificato in complessivi € 998.661,43 (Iva inclusa) come di seguito specificato giusta mail del SEF in data 28/02/2023 (prot. provv. n. 2046 del 28/02/2023):
- **Quanto all'importo di € 992.964,10** (IVA inclusa): utilizzando il conto economico 20003000170 "Assistenza Software" Aut. 860 sub 14, all'uopo creata relativa al finanziamento giusta D.D.G. 364/2022 del 29/04/2020, bilanci di competenza anni 2023/24/25, con riserva di stabilire l'esatta imputazione della somma in conformità alla quotazione indicata nell'offerta della ditta aggiudicataria;
  - **Quanto all'importo di € 5.697,33:** Fondo ex art. 113, c.2 D.lgs n. 50/2016 (1%) utilizzando il Conto Economico (C.E.) 20009100010 – "Competenze fisse P.R.A. – Comparto Amministrativo" – del Budget anno 2023 - come da regolamento dell'ARNAS Garibaldi, adottato con Deliberazione n. 592/2019;
- 20) **Trarre** le somme necessarie a garantire la copertura finanziaria del costo relativo alla Commissione Aggiudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, per un importo massimo stabilito di € 24.400,00 Iva e oneri inclusi destinata ai compensi dei n. 2 commissari nominati da UREGA dal conto economico 20010000130, autorizzazione di spesa 105, sub 22, bilancio di competenza anno 2023.
- 21) **Notificare** il presente provvedimento all'Assessorato della Salute dipartimento pianificazione strategica Ser.8, al RUP, al DEC, ai Referenti aziendali del progetto, al Dirigente Responsabile UOS di Staff "Internazionalizzazione e ricerca sanitaria, gestione fondi PSN, Politiche del personale e Relazioni sindacali" Avv. Sorelli e al Coordinatore del PSN dott.ssa Cuspilici.

22) Di munire la presente della dote di immediate esecuzione 

Il Direttore Amministrativo

(dott. Giovanni Annino)



Il Direttore Sanitario

(dr. Giuseppe Gianmanco)



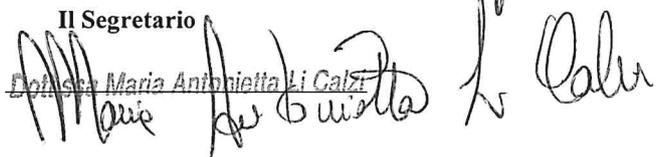
Il Commissario Straordinario

(dott. Fabrizio De Nicola)



Il Segretario

~~Dott.ssa Maria Antonietta Li Calzi~~



Copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo dell'Azienda il giorno

\_\_\_\_\_ e ritirata il giorno \_\_\_\_\_

L'addetto alla pubblicazione

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo della Azienda dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ - ai sensi dell'art. 65 L.R. n. 25/93, così come sostituito dall'art. 53 L.R. n. 30/93 - e contro la stessa non è stata prodotta opposizione.

Catania \_\_\_\_\_

Il Direttore Amministrativo

Inviata all'Assessorato Regionale della Salute il \_\_\_\_\_ Prot. n. \_\_\_\_\_

Notificata al Collegio Sindacale il \_\_\_\_\_ Prot. n. \_\_\_\_\_

La presente deliberazione è esecutiva:

- immediatamente
- perché sono decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione
- a seguito del controllo preventivo effettuato dall'Assessorato Regionale per la Sanità:
  - a. nota di approvazione prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_
  - b. per decorrenza del termine

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

\_\_\_\_\_

Acc 17 Poste Integrazioni

ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – SANITA' DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI CLINICO  
ASSISTENZIALI - ID 2202 - - **LOTTO 2**

RICHIESTA D'OFFERTA

"APPALTO SPECIFICO SERVIZI APPLICATIVI SANITÀ DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI CLINICO - ASSISTENZIALI  
RICHIESTA DI OFFERTA - SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DI DIABETOLOGIA (S.I.R.D.) DELLA REGIONE SICILIA

INDICE

Classificazione del documento: Consip Public  
AQ 2202 – Lotto 2 Appalto Specifico Servizi Applicativi Sanità Digitale – sistemi informativi clinico - assistenziali  
Richiesta di Offerta – SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DI DIABETOLOGIA (S.I.R.D.) DELLA REGIONE SICILIA

Pag. 1 di 31

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO .....</b>	<b>6</b>
1.1 OGGETTO .....	6
1.2 BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO .....	7
1.3 DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI .....	9
1.4 REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE .....	9
<b>2. OFFERTA.....</b>	<b>10</b>
2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA .....	10
2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA .....	111
2.2.1 <i>Offerta Tecnica</i> .....	111
2.2.2 <i>Offerta Economica</i> .....	133
<b>3. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO .....</b>	<b>144</b>
3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO.....	145
3.1.1 <i>Punteggio tecnico ereditato (DA CONFERMARE TUTTO IL PARAGRAFO)</i> .....	145
3.1.2 <i>Attribuzione del Punteggio Tecnico Specifico (PT<sub>Asi</sub>)</i> .....	155
3.1.3 <i>Attribuzione del punteggio economico (PE<sub>Asi</sub>)</i> .....	18
3.1.4 <i>Regole e vincoli dell'Appalto Specifico</i> .....	18
3.1.5 <i>Procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico</i> .....	19
3.1.6 <i>Contratto Esecutivo (stipulato all'esito dell'Appalto Specifico) – Servizi Applicativi</i> .....	19
3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI .....	200
3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA .....	211
3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE .....	222
3.5 ACCESSO.....	233
<b>4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO .....</b>	<b>244</b>
4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA .....	244
4.2 POLIZZA ASSICURATIVA .....	244
4.3 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA.....	255
4.4 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO .....	267
4.5 SPESE DI PUBBLICAZIONE.....	27
<b>5. SUBAPPALTO .....</b>	<b>277</b>
<b>6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI.....</b>	<b>28</b>
<b>7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b>	<b>28</b>
<b>8. CODICE ETICO .....</b>	<b>300</b>
<b>9. ALLEGATI .....</b>	<b>311</b>

## PREMESSA

---

### LOTTO 2

Il presente documento (di seguito, definito **“Richiesta di Offerta”**) costituisce un invito a presentare offerta per l'affidamento di un appalto specifico a favore della Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione (A.R.N.A.S.) Garibaldi, come da determina a contrarre del \_\_\_\_\_, basato sull'Accordo Quadro SANITA' DIGITALE – SERVIZI CLINICO ASSISTENZIALI - avente ad oggetto la prestazione di servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni-ID 2202 (di seguito, anche, **“AQ”**) tra la Consip S.p.A. (di seguito, anche, **“Consip”**) e gli operatori economici aggiudicatari del Lotto 2 :

- RTI GPI S.P.A. (MANDATARIA), VODAFONE ITALIA S.P.A., AGFA GEVAERT S.P.A., NUVYTA S.R.L., IQVIA SOLUTIONS ITALY S.R.L., KIRANET S.R.L., ABINTRAX S.R.L., ALMAVIVA - THE ITALIAN INNOVATION COMPANY S.P.A., B.C.S. BIOMEDICAL COMPUTERING SYSTEMS S.R.L., ACCENTURE S.P.A. (MANDANTI);
- RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A. (MANDATARIA), IBM ITALIA S.P.A., GE MEDICAL SYSTEMS ITALIA S.P.A., LEONARDO S.P.A., CONSIS SOC. CONS. AR.L., POSTEL S.P.A. (MANDANTI);
- RTI ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L. (MANDATARIA), DEDALUS ITALIA S.P.A, SINAPSYS S.R.L., ETNA HITECH SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI, EBIT S.R.L., CONSORZIO DIGISALUS S.C.A.R.L., HEALTHWARE GROUP S.R.L., EXPLEO ITALIA S.P.A (MANDANTI).

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

- a) esigenza di personalizzare le condizioni di erogazione dei servizi (criterio n.23) Miglioramento del Livello di Qualità del servizio/attività/progetto;
- b) esigenza di personalizzare le condizioni di erogazione dei servizi (criterio n.18) Prototipi e/o Business case e/o PoC;
- c) Intende richiedere servizi accessori indicati nel Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi (nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico) (criterio n.36) Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle **“aree tematiche di riferimento”**.

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

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

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

L'Aggiudicatario della presente procedura stipulerà il contratto di fornitura dell'Appalto Specifico per **“l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito “Sanità digitale - sistemi informativi clinico-assistenziali - Sistema Informativo Regionale di Diabetologia (S.I.R.D.) della Regione Sicilia”** con l'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale (A.R.N.A.S.) Garibaldi.

La presente procedura si svolgerà attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (di seguito anche **“Sistema”**) messo a disposizione dalla Consip S.p.A. - conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 50/16 (Codice dei contratti pubblici) e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), come dettagliatamente di

seguito descritto - mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e presentazione dell'offerta, d'analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni, tutto come meglio specificato nella presente Richiesta di offerta.

Ai fini della partecipazione è indispensabile:

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

Per la presente procedura è designato quale Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, limitatamente alla fase della presente richiesta di offerta, il Dirigente dei Servizi Informatici Aziendali dell'ARNAS Garibaldi.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 2, comma 2, della L. 241/1990, e dell'art. 32, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016, il termine del procedimento per la conclusione dell'Appalto Specifico è fissato in 180 giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine ultimo di presentazione delle offerte.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO

---

### 1.1 OGGETTO

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

#### Servizi di Sviluppo:

- Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP).
- Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV);

#### Servizi di Manutenzione:

- MAD: Manutenzione Adeguativa;
- MAC: Manutenzione Correttiva;

#### Servizi di Conduzione Applicativa:

- Supporto Specialistico.

#### Servizi Infrastrutturali:

- Servizio di Conduzione Tecnica (CT).

#### Servizi accessori:

- SaaS, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"

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

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

- Sistema di cartella clinica diabetologica

Obiettivo dell'Amministrazione A.R.N.A.S. Garibaldi, capofila del progetto S.I.R.D (Sistema Informativo Regionale per il Diabete) è quello di attivare la gestione integrata del paziente diabetico in Regione Sicilia.

Ad oggi, i pazienti diabetici in Regione Sicilia, circa 400.000 alla data della stesura, recano con sé tutta la documentazione che riguarda la loro storia clinica, in cartaceo, qualora vadano presso i vari interlocutori sanitari

- Medici di Medicina Generale (circa 7.000) e Pediatri di Libera Scelta (circa 3.000);
- Infermieri (almeno un infermiere per ogni centro, circa 200);
- Centri Diabetologici e Ambulatori di diabetologia sul territorio (circa 80);
- Reparti di Diabetologia Ospedalieri;
- Clinici Specialistici quali Cardiologi, Oculisti, Neurologi (circa 400).

di fatto detenendo la responsabilità del contenuto informativo storico e attuale del proprio diario clinico.

L'Amministrazione, attraverso l'attivazione del Contratto esecutivo, intende perseguire i seguenti obiettivi di Progetto:

- seguire le Linee Guida Assistenziali per la popolazione dei Diabetici;
- garantire al paziente un'assistenza e una terapia efficaci ed efficienti, in modo centralizzato;
- garantire la cooperazione fra le molteplici figure professionali coinvolte nel percorso sanitario, che, pur cambiando nel tempo per il paziente, manterrà il continuum clinico e la qualità delle cure;
- condividere la conoscenza relativa alla storia clinica del paziente;
- implementare i PDTA - Percorsi Diagnostici Terapeutici assistenziali;

- sviluppare adeguati modelli assistenziali per il paziente diabetico;
- prevenire le complicanze;
- evitare i ricoveri dovuti ad una gestione della cura del paziente non congrua;
- abbattere la spesa sanitaria pubblica;
- fare Prevenzione Primaria ossia analizzare e controllare i fattori di rischio per paziente, per evitare di incorrere nella malattia;
- fare Prevenzione Secondaria ossia identificare precocemente l'insorgenza della malattia;
- fare Prevenzione Terziaria ossia controllare la progressione della malattia e rallentarne le eventuali complicanze, abbattendone l'incidenza.

Il Sistema Informativo S.I.R.D. dovrà prevedere, come obiettivo, quello di essere uno strumento valido ed autoconsistente per la gestione sicura di tutte le fasi del processo clinico-terapeutico diabetologico e per la completa digitalizzazione della documentazione necessaria, organizzando le informazioni raccolte e le decisioni assunte, al fine di semplificare e velocizzare il processo decisionale e la redazione di prescrizioni attraverso PDTA preconfigurati, terapie e somministrazioni.

Il S.I.R.D. dovrà coprire i seguenti requisiti:

- Web Oriented in Cloud con comunicazione in https;
- Multi browser, dovrà supportare le versioni ultime e aggiornate dei browser quali Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge;
- Multi Device;
- Database Unico Regionale, con disaccoppiamento fra dati sensibili e dati anagrafici e cifratura della componente di base dati per i dati sensibili;
- alert via email a utenti / gruppi di utenza specifici in caso di malfunzionamento applicativo.

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

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

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

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

La base d'asta della presente procedura di rilancio competitivo è complessivamente pari ad **813.905,00€** (ottocentotredicimilanovecentocinque/00), I.V.A. esclusa, così suddivisa:

SERVIZI				Prezzo maggiore offerto in AQ	Prezzo Totale in AS (*)
ID	Elemento	Numero di unità richieste	Metrica		
4	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	60	GG/team ottimale	200,00 €	12.000,00 €
6	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	2200	GG/team ottimale	204,50 €	449.900,00 €
8	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa	45	GG/team ottimale	197,00 €	8.865,00 €
9	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva	70	GG/team ottimale	197,00 €	13.790,00 €
16	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	550	GG/team ottimale	301,00 €	165.550,00 €
17	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	60	GG/team ottimale	230,00€	13.800,00€
				<b>TOTALE</b>	<b>663.905,00 €</b>

SERVIZI ACCESSORI		
ID	Elemento	Prezzo in AS
1	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle “aree tematiche di riferimento” - software a licenza o SaaS	150.000,00 €
2		0,00 €
3		0,00 €
4		0,00 €
5		0,00 €
6		0,00 €
<b>TOTALE (si ricorda che il totale servizi accessori non può essere superiore al 50% della BdA dell'AS)</b>		<b>150.000,00 €</b>

\*iva esclusa

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

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

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

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

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

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

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

## 2. OFFERTA

---

### 2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

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

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà essere fatta pervenire dal concorrente all'Amministrazione, attraverso il Sistema, entro e non oltre il termine perentorio delle ore 16:00:00 del giorno <indicare data>, pena l'irricevibilità dell'offerta e, comunque, la non ammissione alla procedura. L'ora e la data esatta di ricezione delle offerte sono stabilite in base al tempo del Sistema.

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

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

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

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

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

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

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

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera la Consip e il Gestore del Sistema e l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. L'Amministrazione si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta presentata entro il termine di presentazione della stessa è vincolante per il concorrente;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA**

### **2.2.1 OFFERTA TECNICA**

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

- invio attraverso il Sistema della *Relazione Tecnica* sottoscritta con firma digitale e conforme al modello di cui all'Allegato 1 (Offerta tecnica) della Richiesta di Offerta. Il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente, nella Relazione Tecnica, le eventuali parti dell'Offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know how, brevetti, ecc.

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

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

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

I concorrenti, inoltre, dovranno inviare tramite il Sistema:

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

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

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

## 2.2.2 OFFERTA ECONOMICA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

---

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

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

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

L'AS sarà aggiudicato sulla base della seguente formula:

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

Dove:

- $PTOT_{AS}$  è il Punteggio Totale dell'AS è sempre uguale a 100 punti.
- $PE_{AS}$  è il Punteggio Economico di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso tra un minimo di 1 e un massimo 30 punti. Il Punteggio Economico di ciascuna offerta verrà determinato mediante una formula concava a punteggio assoluto con esponente pari a 2 come meglio definito nei seguenti paragrafi.
- $PT_{tot AS}$  è il Punteggio Tecnico Totale di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso tra un minimo di 70 e un massimo di 99 punti. Tale punteggio tecnico è a sua volta determinato come somma di due componenti:

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

Dove:

- $PT_{ER}$  è il Punteggio Tecnico Ereditato dalla I fase di AQ e il suo peso è fissato dall'Amministrazione all'interno dell'intervallo compreso tra il 25% e il 50% del punteggio tecnico massimo di AQ.
- $PT_{AS}$  è Punteggio Tecnico Specifico attribuito dall'Amministrazione nella fase di rilancio competitivo in base a criteri definiti sulla base delle proprie esigenze, come successivamente dettagliato.

$PT_{AS}$  è Punteggio Tecnico Specifico attribuito dall'Amministrazione nella fase di rilancio competitivo in base a criteri definiti sulla base delle proprie esigenze, come successivamente dettagliato.

#### 3.1.1 PUNTEGGIO TECNICO EREDITATO

Il  $PT_{ER}$  sarà attribuito con le seguenti modalità:

- Si determina, per ciascuna offerta tecnica presentata in AQ, il Punteggio Tecnico Ereditato provvisorio ( $PT_{ER provv.}$ );
- Successivamente, si riproporziona il valore così ottenuto al peso del  $PT_{ER}$  definito dall'Amministrazione ( $PT_{ER max.}$ ) per l'AS, in ragione della seguente formula:

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

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

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

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

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

N.RO	CRITERIO PERSONALIZZATO	Punti D max	Punti T max
(1)	<p><b>Soluzione specifica per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi</b></p> <p>Soluzione proposta dal fornitore per il governo della fornitura dell'AS, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze specifiche e priorità espresse dall'Amministrazione.</p> <p>La valutazione si concentrerà sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Figure di riferimento per competenze di dominio e tecnologiche</li> <li>• Flessibilità e tempestività nell'allocazione di risorse sia in numero sia in specializzazione</li> </ul>	5	
(3)	<p><b>Trasferimento di know how nel corso del contratto ed al suo termine</b></p> <p>Proposta di una soluzione di trasferimento di know how che, sulla base del requisito imprescindibile per cui il fornitore, nel corso del contratto e al suo termine, deve garantire il completo passaggio di know how all'Amministrazione e al futuro fornitore entrante, sia finalizzata a <b>ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato</b>.</p> <p>La valutazione terrà conto delle metodologie proposte, delle modalità e degli strumenti predisposti all'avvio del contratto e lungo tutto l'arco della fornitura per agevolare il trasferimento del know-how.</p>	7	
(6)	<p><b>Soluzione per il contenimento dei costi di progetto e favorire il riuso e la standardizzazione delle soluzioni.</b></p> <p>La valutazione terrà conto dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• capacità di proporre il riuso di soluzioni o sw open source per ottimizzare i tempi di realizzazione del progetto e il relativo effort progettuale e garantire soluzioni tecniche già realizzate</li> <li>• metodologia per la raccolta efficace ed efficiente delle esigenze dell'utente al fine di ridurre i ricicli e le difformità rispetto alle aspettative</li> </ul>	5	
(9)	<p><b>Organizzazione specifica servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso</b></p> <p>Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa, migliorativa rispetto a quanto offerto in prima fase, proposta dal fornitore per la specifica fornitura dell'Appalto Specifico, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze e priorità espresse.</p> <p>La valutazione terrà conto dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• know how specifico sulle piattaforme da configurare e personalizzare</li> <li>• modalità per integrare le applicazioni nel sistema informativo dell'Amministrazione</li> <li>• disponibilità di Centri di Competenza e relative modalità di coinvolgimento</li> </ul>	7	

(16)	<p>Piano di <b>presa in carico dei servizi</b> e piano di lavoro migliorativi rispetto alle modalità offerte in prima fase, e riferiti ai servizi ritenuti di particolare importanza per l'Amministrazione in ragione della situazione pregressa (livelli di servizio critici, scarsa documentazione del sw e/o delle procedure di gestione e/o di relazione con l'utenza, lock-in tecnico, ecc..).</p> <p>Sarà valutata in particolare l'adeguatezza del piano di lavoro predisposto per l'attivazione della soluzione sistema unico di Cartella Clinica diabetologica in tutte le aziende della Regione, così come le procedure di gestione e relazione con l'utenza di riferimento e gli strumenti predisposti per l'ottimizzazione delle tempistiche di avviamento di ciascuna Azienda.</p>	7	
(18)	<p><b>Prototipi e/o Business case e/o PoC</b></p> <p>L'amministrazione chiederà ad ogni RTI di implementare una DEMO per illustrare i prodotti offerti. Sarà valutata la capacità dei prodotti di gestire appieno i principali flussi operativi. Le funzionalità da mostrare saranno indicate insieme alla convocazione della demo.</p>	5	
(36)	<p><b>Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"</b></p> <p>Descrizione della soluzione che il fornitore si impegna a mettere a disposizione dell'Amministrazione per la realizzazione del sistema unico di Cartella Clinica diabetologica. La valutazione si concentrerà sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soluzione software operante come strumento certificato come dispositivo medico di classe IIa;</li> <li>• proposta complessiva della soluzione offerta e adeguatezza funzionale rispetto alle specifiche richieste. Saranno valutate le caratteristiche di <b>affidabilità, robustezza, sicurezza e scalabilità</b>, livello di <b>integrazione tra moduli</b>, la <b>qualità del disegno architettonico</b> e le tecnologie dispiagate;</li> <li>• descrizione delle <b>funzionalità della soluzione proposta</b>, con particolare attenzione alle caratteristiche funzionali e con particolare riguardo al sistema di Cartella Clinica Unica Diabetologica;</li> <li>• proposta relative <b>migrazione dei dati storici delle Aziende</b>. Saranno valutate le metodologie e le attività proposte per lo svolgimento del servizio di migrazione dei dati storici delle Aziende;</li> <li>• Proposte relative al servizio di <b>integrazione tra sistemi</b>. Saranno valutate le tecnologie utilizzate per l'integrazione dati e sistemi;</li> </ul>	18	

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

- Ottimo: 1
- Più che adeguato: 0,8
- Adeguato: 0,6

- Parzialmente adeguato: 0,4
- Scarsamente adeguato: 0,2
- Inadeguato: 0

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

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

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

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

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

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

dove

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

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

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

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

$P_1$  = Punteggio max criterio di valutazione 1;

$P_2$  = Punteggio max criterio di valutazione 2;

$P_n$  = Punteggio max criterio di valutazione n.

In presenza di subcriteri, il punteggio attribuito a ciascun concorrente relativamente a ciascun criterio tecnico j-esimo di cui alla tabella sopra riportata è dato dalla seguente formula:

$$PT_{j,i} = C_{j,1,i} \times P_{j,1} + C_{j,2,i} \times P_{j,2} + \dots + C_{j,n,i} \times P_{j,n}$$

dove

$PT_{j,i}$  = punteggio tecnico criterio di valutazione j del concorrente i;

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

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

.....

$C_{j,n,i}$  = coefficiente subcriterio di valutazione n del criterio j, del concorrente i;

$P_{j,1}$  = Punteggio max subcriterio di valutazione j.1;

$P_{j,2}$  = Punteggio max subcriterio di valutazione j.2;

.....

P<sub>j.n</sub> = Punteggio max subcriterio di valutazione j.n.

Non si procederà ad alcuna riparametrazione.

### 3.1.3 ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO ( $PE_{AS}$ )

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

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

Formula "concava a punteggio assoluto" per tutti i lotti

$$Ci = 1 - (1 - Ri)^k$$

dove:

$Ci$  = coefficiente attribuito al concorrente  $i$ -esimo;

$Ri$  = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente  $i$ -esimo, determinato come specificato nel seguito;  $k=2$  = parametro che determina la concavità della curva di punteggio

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

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

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

$$PTOT_{AS\_i} = PTER_{AS\_i} + PT_{AS\_i} + PE_{AS\_i}$$

Il concorrente farà anche riferimento a quanto indicato nell'Allegato 3bis, ovvero:

punti tecnici ereditati da  $AQ$  (36 punti) riproporzionati:

- RTI GPI Punti 33,6486;
- RTI Engineering 29,8984;
- RTI Dedalus 30,2333;

punteggio tecnico massimo per  $AS$ : 54 punti

punteggio massimo economico  $AS$ : 10 punti

### 3.1.4 REGOLE E VINCOLI DELL'APPALTO SPECIFICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.1.6 CONTRATTO ESECUTIVO (STIPULATO ALL'ESITO DELL'APPALTO SPECIFICO) – SERVIZI APPLICATIVI**

Il Contratto Esecutivo oggetto del singolo Appalto Specifico verrà stipulato con il migliore offerente del confronto competitivo. Lo stesso dovrà essere predisposto sulla base dello Schema di Contratto Esecutivo allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà inoltre ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro con particolare riferimento al rilancio competitivo.

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

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

- un piano di lavoro generale coerente con il fabbisogno, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e rappresenta le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi, e che potrà essere aggiornato successivamente alla stipula del Contratto Esecutivo previo accordo con l'Amministrazione. Come previsto nel Capitolato Tecnico Speciale relativo ai lotti applicativi, tale piano dovrà contenere al proprio interno anche

- il piano di subentro e Presa in Carico (qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Presa in Carico);
- un piano della qualità specifico, coerente con quanto eventualmente offerto in sede di appalto specifico, (ad integrazione del Piano della Qualità Generale che deve essere trasmesso alla Consip S.p.A. ai sensi del successivo paragrafo 7.1.1), contenente: i) l'organizzazione di ciascuno dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate); ii) metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio; iii) requisiti di qualità;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase e/o eventualmente migliorate in seconda fase.

### **Ulteriori considerazioni**

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

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

Inoltre:

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

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

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

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

- offerte nelle quali, per i servizi accessori, sia offerto anche solo un prezzo superiore al corrispondente valore unitario a base d'asta.

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

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

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

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

### 3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

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

Si procederà alla nomina della Commissione Aggiudicatrice ex art. 8 L.R. 12/2011, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte, composta da tre esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto, di cui n.2 sorteggiati dalla Sezione Provinciale dell'UREGA ed iscritti nell'apposito albo approvato con DDG 2877/2012 e n.1 individuato dalla Stazione Appaltante.

In capo ai Commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'art. 77, comma 9, del Codice.

La Stazione Appaltante pubblica, sul profilo di committente, nella sezione "amministrazione trasparente" la composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti, ai sensi dell'art. 29, comma 1 del Codice.

La procedura di aggiudicazione sarà aperta – in seduta pubblica visibile da remoto attraverso accesso al Sistema da parte dei soggetti invitati – in data comunicata dalla Commissione all'uopo nominata con almeno 2 giorni di preavviso.

La Commissione medesima procederà, operando attraverso il Sistema, allo svolgimento delle seguenti attività:

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

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

Successivamente, in seduta riservata, la Commissione procederà a verificare la regolarità dei documenti delle Offerte Tecniche, nonché la rispondenza delle caratteristiche/requisiti minime/i dichiarate/i nell'offerta Tecnica con quelle/i previste/i nel Capitolato Tecnico AQ, con quelle migliorative offerte in sede di aggiudicazione dell'AQ e con quelle/i previste/i nel Capitolato Tecnico AS, a pena d'esclusione. Terminato l'esame delle Offerte Tecniche, pertanto, si procederà

alla attribuzione del punteggio tecnico sulla base dei criteri e in ragione dei relativi punteggi massimi stabiliti nel precedente paragrafo 3.1 della presente Richiesta di Offerta.

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

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

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

Di seguito, in seduta riservata, la Commissione procederà:

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

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

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

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

### **3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE**

All'esito delle predette attività, si procederà agli adempimenti relativi all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n.

0/2016. L'Amministrazione effettuerà la comunicazione di aggiudicazione ai sensi dell'art. 76, comma 5 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016. Trova applicazione quanto previsto dall'art. 32, comma 7, D. Lgs. n. 50/2016.

### 3.5 ACCESSO

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

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

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

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

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

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

## 4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

---

### 4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA

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

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

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

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

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

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

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

In caso di RTI e di Consorzi:

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

### 4.2 POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario dovrà produrre, ai fini della stipula del Contratto, idonea copertura assicurativa attinente allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto medesimo.

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

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

ovvero (in via alternativa)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) osservanza di tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, nonché di assicurazioni obbligatorie (compresa la circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica 15 luglio 2004, n. 4);
- b) applicazione di tutte le norme contenute nel C.C.N.L. per le varie categorie interessate;

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

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

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

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

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

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

#### **4.5 4.5 SPESE DI PUBBLICAZIONE**

Le spese relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11, del Codice e del d.m. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n. 20), sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

L'importo presunto delle spese di pubblicazione dell'avviso relativo alle risultanze della presente procedura è pari a € 350,00 (trecentocinquanta/00) Iva inclusa. Sarà cura dell'ARNAS Garibaldi comunicare all'aggiudicatario l'importo effettivo delle suddette spese e le modalità di pagamento.

## 5. SUBAPPALTO

---

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

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

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

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

Il concorrente deve aver indicato:

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

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

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

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

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

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

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

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

**Solamente con riferimento ai lotti 1 e 2 dell'Accordo Quadro**, conformemente alla segnalazione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato S536, al fine di consentire un più ampio confronto concorrenziale tra le imprese, e fermi i limiti previsti D.Lgs n. 50/2016, non verrà autorizzato l'affidamento in subappalto ad imprese che singolarmente possiedano i requisiti economici per la partecipazione al singolo lotto dell'AQ. In considerazione della circostanza che il divieto sopra citato, relativo all'affidamento in subappalto ad imprese in grado di soddisfare singolarmente i requisiti economici di partecipazione ha finalità pro-competitiva, tale divieto non opera tra imprese controllate o collegate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, e comunque tra imprese che rappresentano un unico centro decisionale rispetto all'aggiudicatario. Resta in ogni caso ferma l'applicazione dell'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

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

## **6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI**

---

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto della presente Richiesta di Offerta, dello Schema di Contratto e degli altri documenti della procedura di confronto competitivo, potranno essere richiesti alla A.R.N.A.S. Garibaldi. Le richieste dovranno essere trasmesse in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti, e dovranno pervenire **entro e non oltre** il termine delle **ore** <indicare orario> **del giorno** <indicare giorno>.

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno inviati dalla A.R.N.A.S. Garibaldi in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti.

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

---

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

### **Finalità del trattamento**

Si segnala che:

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

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

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

### **Natura dei dati trattati**

I dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura: i) dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto); ii) dati relativi a condanne penali e a reati (cd. "giudiziari") di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile

ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Processo decisionale automatizzato**

Non è presente alcun processo decisionale automatizzato.

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

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

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

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

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

Titolari del trattamento è l’Azienda Ospedaliera di Rilevanza Nazionale ed Alta Specializzazione “Garibaldi” di Catania, nella persona del Legale Rappresentante. Il DPO è il dott. Davide Morales nominato con Verbale di deliberazione n. 556 del 23/05/2018

Pertanto qualsiasi richiesta in merito al trattamento dei dati personali e all’esercizio dei diritti dovrà essere indirizzata ai seguenti indirizzi:

- per l’ARNAS Garibaldi di Catania – mail: e-mail: [privacy@pec.ao-garibaldi.ct.it](mailto:privacy@pec.ao-garibaldi.ct.it). – Dott. Davide Morales (DPO) tel 0957593667 – mail: [dmorales@arnasgaribaldi.it](mailto:dmorales@arnasgaribaldi.it)
- Al fine di agevolare il rispetto dei termini di legge, è necessario che le richieste avanzate riportino la dicitura “Esercizio diritti ex art. 15 e ss del Regolamento UE n. 2016/679”>>.

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

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

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

## **8. CODICE ETICO**

---

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

## 9. ALLEGATI

---

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

Allegato 1 – Schema di Offerta tecnica

Allegato 2 – Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi

Allegato 3 - Capitolato Tecnico AS

    Appendice 1 Profili Professionali

    Appendice 2 Livelli di Servizio

    Appendice 3 Cicli e Prodotti

Allegato 3 bis – Strumento di Ausilio

Allegato 4 – Schema di Contratto AS

Allegato 5 – DGUE

Allegato 6 – Facsimile dichiarazione familiari conviventi

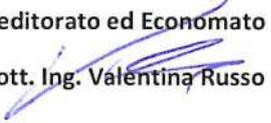
Allegato 7 – Dichiarazione di domicilio e accesso agli atti

Allegato 8 – Schema Atto Nomina trattamento dati personali

Allegato 9 – Patto di integrità

Allegato 10 – Codice di comportamento

Il Responsabile UOC Provveditorato ed Economato

Dott. Ing.  Russo

---

ALLEGATO 1

OFFERTA TECNICA

## ALLEGATO 1 - OFFERTA TECNICA

AFFIDAMENTO DEL “Sistema Informativo Regionale di Diabetologia (S.I.R.D.) della Regione Sicilia” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP - L’Offerta tecnica, dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una Relazione tecnica in lingua italiana e priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato ed in conformità ai requisiti indicati dalla documentazione dell’Accordo Quadro per la fornitura dei servizi applicativi per la P.A. e dalla documentazione del presente Appalto Specifico, la descrizione dei servizi offerti oggetto della presente fornitura.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata digitalmente con le modalità di cui al par. 2.2.1 Offerta tecnica della Richiesta d’Offerta.

La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine, ad esclusione dell’indice e della copertina, utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10; (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato comprensivo del facsimile per il paragrafo “PREMESSA” della Relazione tecnica.

Nel caso in cui il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), quest’ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il concorrente all’interno della Relazione tecnica, in un paragrafo che non concorrerà al computo delle pagine, è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell’Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Si precisa che tutte le soluzioni/migliorie proposte devono essere nella piena disponibilità del Concorrente e devono essere aggiuntive rispetto alle soluzioni/migliorie di I fase - con particolare riferimento alle caratteristiche di prima fase correlabili al contesto tecnologico-applicativo ed alle scelte dalla PA.

Si precisa, inoltre, che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all’esecuzione nei tempi e modi descritti nella Relazione stessa.

**FACSIMILE DA UTILIZZARE PER IL PARAGRAFO “PREMESSA” DELLA RELAZIONE TECNICA**

RELAZIONE TECNICA

AFFIDAMENTO DEL “Sistema Informativo Regionale di Diabetologia (S.I.R.D.) della Regione Sicilia”  
MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP

La \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante \_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, via \_\_\_\_, e la mandante \_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_, Via \_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_, via \_\_\_\_, giusto mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in \_\_\_\_\_ dott. \_\_\_\_\_ repertorio n. \_\_\_\_\_;

1. offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative alla prestazione dei servizi richiesti nella documentazione di AS nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Tecnico sia dell’Accordo Quadro che dell’Appalto Specifico e delle altre parti della documentazione di gara di I e II fase;

2. dichiara espressamente che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti “minimi” stabiliti nel Capitolato Tecnico sia AQ che AS nonché le soluzioni e migliorie dell’Offerta Tecnica di I fase e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti “minimi” sono richiesti a pena di esclusione.

3. Dichiara che ai sensi dell’art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti sono le seguenti:

1. \_\_\_\_\_ (denominazione Impresa) Mandataria \_\_\_\_\_ (attività e/o servizi) \_\_\_\_\_ (%)
2. \_\_\_\_\_ (denominazione Impresa) Mandante \_\_\_\_\_ (attività e/o servizi) \_\_\_\_\_ (%)
3. \_\_\_\_\_ (denominazione Impresa) Mandante \_\_\_\_\_ (attività e/o servizi) \_\_\_\_\_ (%)

*(si ricorda che la mandataria deve eseguire le prestazioni in misura maggioritaria rispetto alle mandanti;*

## SCHEMA DI RISPOSTA

### RELAZIONE TECNICA

AFFIDAMENTO DEL “Sistema Informativo Regionale di Diabetologia (S.I.R.D.) della Regione Sicilia” MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP

La relazione tecnica dovrà riportare l’indice del documento e dovrà riprendere lo schema alla griglia di valutazione di seguito riportata.

N.RO	CRITERIO PERSONALIZZATO
(1)	<p><b>Soluzione specifica per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi</b></p> <p>Soluzione proposta dal fornitore per il governo della fornitura dell'AS, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze specifiche e priorità espresse dall'Amministrazione.</p> <p>La valutazione si concentrerà sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Figure di riferimento per competenze di dominio e tecnologiche</li><li>• Flessibilità e tempestività nell'allocazione di risorse sia in numero sia in specializzazione</li></ul>
(3)	<p><b>Trasferimento di know how nel corso del contratto ed al suo termine</b></p> <p>Proposta di una soluzione di trasferimento di know how che, sulla base del requisito imprescindibile per cui il fornitore, nel corso del contratto e al suo termine, deve garantire il completo passaggio di know how all'Amministrazione e al futuro fornitore entrante, sia finalizzata a <b>ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato</b>.</p> <p>La valutazione terrà conto delle metodologie proposte, delle modalità e degli strumenti predisposti all'avvio del contratto e lungo tutto l'arco della fornitura per agevolare il trasferimento del know-how.</p>
(6)	<p><b>Soluzione per il contenimento dei costi di progetto e favorire il riuso e la standardizzazione delle soluzioni.</b></p> <p>La valutazione terrà conto dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• capacità di proporre il riuso di soluzioni o sw open source per ottimizzare i tempi di realizzazione del progetto e il relativo effort progettuale e garantire soluzioni tecniche già realizzate</li><li>• metodologia per la raccolta efficace ed efficiente delle esigenze dell'utente al fine di ridurre i ricicli e le difformità rispetto alle aspettative</li></ul>
(9)	<p><b>Organizzazione specifica servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso</b></p> <p>Soluzione organizzativa, metodologica ed operativa, migliorativa rispetto a quanto offerto in prima fase, proposta dal fornitore per la specifica fornitura dell'Appalto Specifico, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere alle esigenze e priorità espresse.</p> <p>La valutazione terrà conto dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• know how specifico sulle piattaforme da configurare e personalizzare</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modalità per integrare le applicazioni nel sistema informativo dell'Amministrazione</li> <li>• disponibilità di Centri di Competenza e relative modalità di coinvolgimento</li> </ul>
(16)	<p>Piano di <b>presa in carico dei servizi</b> e piano di lavoro migliorativi rispetto alle modalità offerte in prima fase, e riferiti ai servizi ritenuti di particolare importanza per l'Amministrazione in ragione della situazione pregressa (livelli di servizio critici, scarsa documentazione del sw e/o delle procedure di gestione e/o di relazione con l'utenza, lock-in tecnico, ecc..).</p> <p>Sarà valutata in particolare l'adeguatezza del piano di lavoro predisposto per l'attivazione della soluzione sistema unico di Cartella Clinica diabetologica in tutte le aziende della Regione, così come le procedure di gestione e relazione con l'utenza di riferimento e gli strumenti predisposti per l'ottimizzazione delle tempistiche di avviamento di ciascuna Azienda.</p>
(18)	<p><b>Prototipi e/o Business case e/o PoC</b></p> <p>L'amministrazione chiederà ad ogni RTI di implementare una DEMO per illustrare i prodotti offerti. Sarà valutata la capacità dei prodotti di gestire appieno i principali flussi operativi. Le funzionalità da mostrare saranno indicate insieme alla convocazione della demo.</p>
(36)	<p><b>Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"</b></p> <p>Descrizione della soluzione che il fornitore si impegna a mettere a disposizione dell'Amministrazione per la realizzazione del sistema unico di Cartella Clinica diabetologica. La valutazione si concentrerà sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soluzione software operante come strumento certificato come dispositivo medico di classe almeno IIa;</li> <li>• proposta complessiva della soluzione offerta e adeguatezza funzionale rispetto alle specifiche richieste. Saranno valutate le caratteristiche di <b>affidabilità, robustezza, sicurezza e scalabilità</b>, livello di <b>integrazione tra moduli</b>, la <b>qualità del disegno architetturale</b> e le tecnologie dispiegate;</li> <li>• descrizione delle <b>funzionalità della soluzione proposta</b>, con particolare attenzione alle caratteristiche funzionali e con particolare riguardo al sistema di Cartella Clinica Unica Diabetologica;</li> <li>• proposta relative <b>migrazione dei dati storici delle Aziende</b>. Saranno valutate le metodologie e le attività proposte per lo svolgimento del servizio di migrazione dei dati storici delle Aziende;</li> <li>• proposte relative al servizio di <b>integrazione tra sistemi</b>. Saranno valutate le tecnologie utilizzate per l'integrazione dati e sistemi.</li> </ul>

#### DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

*(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)*

**ID 2202**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN**

**ALLEGATO 2A - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - LOTTI APPLICATIVI 1-2-3-4  
«Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico Assistenziali»**

**Classificazione del documento: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	5
3	AREE TEMATICHE DI RIFERIMENTO .....	6
3.1	Lotti 1 e 2 – Aree tematiche .....	6
3.1.1	Cartella Clinica Elettronica .....	6
3.1.2	Enterprise Imaging .....	10
3.2	Lotti 3 e 4 – Aree tematiche .....	10
3.2.1	Telemedicina .....	10
3.3	Privacy e sicurezza .....	13
3.4	Interoperabilità.....	13
4	DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA.....	14
4.1	Servizio di Sviluppo .....	14
4.1.1	Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field (GF).....	15
4.1.2	Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV).....	20
4.1.3	Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud (MC).....	23
4.1.4	Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP) .....	25
4.1.5	Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l’Amministrazione (COW) .....	27
4.2	Servizi di Manutenzione .....	28
4.2.1	Descrizione Servizio di Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD).....	29
4.2.2	Descrizione Servizio di Manutenzione Correttiva Sw “pregresso e non in garanzia” (MAC) .....	30
4.3	Servizi di Conduzione Applicativa .....	34
4.3.1	Servizi di gestione applicativi e basi dati (GAB).....	35
4.3.2	Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FPS).....	37
4.3.3	Supporto Specialistico (SS) .....	41
4.4	Servizi Infrastrutturali .....	42
4.4.1	Servizio di Conduzione Tecnica (CT).....	42
4.4.2	Supporto tecnologico (ST).....	47
4.5	Servizi Accessori.....	48
5	GARANZIA DEI SERVIZI REALIZZATIVI.....	50
6	CLASSE DI RISCHIO DELLE APPLICAZIONI .....	51
7	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL’EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	52
7.1	Attività propedeutiche all’erogazione dei servizi .....	52
7.2	Presa in carico.....	53
7.3	Subentro .....	53
7.4	Tipologie di prese in carico e subentro.....	54
7.5	Trasferimento di Know-How a fine fornitura/Exit strategy .....	55
7.6	Team da impiegare nell’affidamento.....	57
7.7	Competenze richieste .....	59
7.7.1	Competenze tematiche .....	59
7.7.2	Competenze metodologiche .....	59
7.7.3	Competenze Tecnologiche .....	60
7.7.4	Competenze applicative.....	60
7.7.5	Competenze infrastrutturali.....	60
8	MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	61
8.1	Comunicazioni e Approvazioni.....	61
8.2	Modalità di Approvazione dei Prodotti .....	61
8.3	Collaudo.....	61
8.4	Rilevazione della Qualità della Fornitura .....	62



8.5	Azioni contrattuali .....	62
8.6	Monitoraggio .....	63
8.7	Pianificazione e Consuntivazione.....	64
8.7.1	Piano della Qualità .....	64
8.7.2	Piani di Lavoro .....	64
8.7.3	Stato Avanzamento Lavori .....	65
8.7.4	Consuntivazione .....	65
8.8	Attività previste a corpo o a consumo .....	65
8.9	Orario di erogazione dei servizi .....	68
8.10	Obblighi Generali del Fornitore nell'esecuzione dei Servizi .....	70
9	PORTALE DELLA FORNITURA.....	73



## 1 PREMESSA

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti aventi tutti ad oggetto "Servizi Applicativi Lotti 1-2-3-4" riservati ai "Sistemi Informativi Clinico Assistenziali", nel dettaglio:

- Lotto 1: Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging – NORD
- Lotto 2: Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging – CENTRO-SUD
- Lotto 3: Telemedicina – NORD
- Lotto 4: Telemedicina – CENTRO-SUD

All'interno del presente documento tutta la disciplina di cui ai seguenti paragrafi trova applicazione con riferimento a ciascun Lotto avente ad oggetto "Servizi Applicativi Lotti 1-2-3-4" e pertanto con il termine "Accordo Quadro" si intende fare riferimento a ciascuno dei detti Lotti.

Nel presente Capitolato Tecnico Speciale, ivi comprese le appendici Profili Professionali, Livelli di Servizio e Cicli e Prodotti, le caratteristiche minime e i requisiti minimi sono da intendersi obbligatori e vincolanti, da possedere quindi a pena di esclusione.

Il presente documento contiene, inoltre, indicazioni per le Amministrazioni, utili a indirizzare le PA all'uso corretto degli accordi quadro che deriveranno dalla gara. Le caratteristiche per la scelta della modalità di adesione ai vari lotti (che potrà avvenire a Ordinativo o mediante rilancio competitivo), sono descritte al paragrafo 6.3 del Capitolato Tecnico Generale.

Costituiscono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1A Profili Professionali: contenente i requisiti professionali minimi delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi.
- Appendice 2 Livelli di Servizio: contenente gli indicatori di qualità.
- Appendice 3 Cicli e Prodotti: contenente i principali cicli di vita e prodotti dei servizi.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto applicativo e tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse aggiuntive con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

### ***Interazione LOTTI Supporto***

L'Amministrazione ha la facoltà di richiedere ai Fornitori dei Lotti 5 e 6 supporto nelle fasi di definizione dei requisiti e del ciclo di sviluppo di specifici obiettivi, ed in particolare per le seguenti attività:

- approvazione dei requisiti;
- revisione disegno architettonico;
- definizione delle possibilità di riuso del software;
- verifica della corrispondenza tra quanto realizzato e i requisiti funzionali e non, espressi nella fase di definizione e di analisi;

L'Amministrazione inoltre controllerà e verificherà la qualità ed il rispetto della pianificazione controllo e coordinamento generale delle attività realizzative, anche avvalendosi dei fornitori dei Lotti 5 e 6.



## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto del presente Accordo Quadro sono i seguenti:

### 1. Servizi di Sviluppo:

- 1.1. Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field (GF)
- 1.2. Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV)
- 1.3. Migrazione Applicativa al Cloud (MC)
- 1.4. Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)
- 1.5. Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione (COW)

### 2. Servizi di Manutenzione:

- 2.1. MAD: Manutenzione Adeguativa (MAD)
- 2.2. MAC: Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc "pregresso e non in garanzia" (MAC)

### 3. Servizi di Conduzione Applicativa:

- 3.1. Servizi di gestione applicativi e basi dati (GAB)
- 3.2. Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FPS)
- 3.3. Supporto Specialistico (SS)

### 4. Servizi Infrastrutturali:

- 4.1. Servizi di Conduzione Tecnica (CT)
- 4.2. Supporto Tecnologico (ST)

L'Amministrazione per ogni Area Tematica di riferimento descritta nel capitolo 4.5 del presente Capitolato, e considerando il "Modello realizzativo di riferimento" indicato nel paragrafo 8 del Capitolato Tecnico Generale, acquisisce uno o più servizi in funzione delle proprie scelte di affidamento e della propria strategia digitale e/o necessità di evolvere e/o mantenere le funzionalità applicative esistenti.



### 3 AREE TEMATICHE DI RIFERIMENTO

I servizi dei lotti applicativi 1, 2, 3 e 4 sono dedicati allo sviluppo e/o evoluzione di sistemi informativi in ambito Clinico-Assistenziale, volti principalmente alla gestione clinica e all'assistenza del cittadino, sia ospedaliera/territoriale sia da remoto, secondo una metodologia rivolta al *Patient Journey*, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle cure.

In particolare, i servizi in oggetto contribuiscono alla realizzazione di progetti strettamente attinenti nelle seguenti Aree Tematiche:

1. Lotti 1 e 2: Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging
2. Lotti 3 e 4: Telemedicina

#### 3.1 Lotti 1 e 2 – Aree tematiche

Si precisa che l'Area tematica della Cartella Clinica Elettronica (CCE) comprende anche applicazioni strettamente correlate come ad esempio applicazioni di Accettazione Dimissione Trasferimento (ADT) e di Order Management.

##### 3.1.1 Cartella Clinica Elettronica

Nel quadro dell'Agenda Digitale Europea, fra gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana è prevista la digitalizzazione e dematerializzazione dei documenti sanitari, fra cui la Cartella Clinica, con l'obiettivo di creare un "flusso di documenti digitali aventi pieno valore giuridico che porterà alla sostituzione di tutti gli equivalenti cartacei, allo scopo di migliorare i servizi ai cittadini".

La Cartella Clinica Elettronica è intesa come lo strumento informatico per "la gestione organica e strutturata dei dati riferiti alla storia clinica di un paziente in regime di ricovero o ambulatoriale, garantendo il supporto dei processi clinici (diagnostico-terapeutici) e assistenziali nei singoli episodi di cura e favorendo la continuità di cura del paziente tra diversi episodi di cura afferenti alla stessa struttura ospedaliera, mediante la condivisione e il recupero dei dati clinici in essi registrati"<sup>1</sup>. La CCE è quindi l'insieme delle informazioni cliniche, assistenziali e amministrative relative a un episodio di cura (es. episodio di Ricovero Ordinario, Day Hospital, Day Service, accessi ambulatoriali) o a un percorso di cura (es. PDTA, Percorsi di Cronicità, Percorso Gravidanza Fisiologica) gestito con modalità elettronica.

Sulla base degli standard di Joint Commission International, la CCE deve consentire almeno di:

- predisporre il piano diagnostico-terapeutico-assistenziale e facilitare l'integrazione operativa tra i professionisti sanitari coinvolti, al fine di garantire continuità assistenziale;
- razionalizzare i processi organizzativi e le risorse ad essi connesse e costituire l'evidenza documentale dell'appropriatezza delle cure erogate rispetto agli standard;
- costituire una fonte dati per: studi scientifici e ricerche cliniche, attività di formazione e aggiornamento degli operatori sanitari, valutazione delle attività assistenziali, esigenze amministrativo-legali, gestione dei processi di qualità/rischio clinico (tracking del processo), cost accounting;
- supportare la protezione legale degli interessi del paziente, dei medici e dell'azienda sanitaria, consentendo la rintracciabilità nel rispetto della privacy.

---

<sup>1</sup> Come da indicazioni Ministeriali ed in considerazione dei Regolamenti Regionali e delle Linee guida a livello Nazionale e dai gruppi di lavoro proposti dall'Associazione Italiana Sistemi Informativi in Sanità (AISIS)



### **ACCETTAZIONE DIMISSIONE TRASFERIMENTO (ADT)**

L'ADT è uno strumento di supporto per gli operatori sanitari in tutti i processi di gestione del ricovero ordinario o in day hospital, attraverso le varie fasi che lo compongono, dall'accettazione (centralizzata e di reparto) alla gestione del trasferimento del paziente e alla dimissione.

Di seguito si elencano, a titolo non esaustivo, le funzionalità richieste dagli applicativi sviluppati in questa Area Tematica sono:

- Identificazione del paziente (possibilità di accettazione anche di paziente non identificabile) ed acquisizione di tutti i dati necessari all'apertura del ricovero ed alla preparazione della Scheda Dimissione Ospedaliera (SDO), con visualizzazione dei ricoveri precedenti in caso di paziente già noto, ed eventuale rilascio del braccialetto (o altro mezzo) identificativo;
- Acquisizione documentazione relativa alla Privacy del paziente;
- Stampa di quanto necessario al termine dell'inserimento del ricovero (es. frontespizio cartella clinica, braccialetto o altro mezzo identificativo, etichette con barcode, report di accettazione, ecc.);
- Ricerca ricovero fra quelli correnti e per pazienti non più ricoverati;
- Gestione accessi ricoveri in elezione;
- Gestione posti letto, sia ordinari che "in barella" o "in appoggio";
- Gestione liste di attesa dei ricoveri di diverso tipo (programmati, DH, DS) aggiornate in tempo reale e con gradi di urgenza;
- Gestione dei trasferimenti fra reparti, con cronologia degli spostamenti;
- Registrazione della dimissione o del decesso del paziente;
- Calcolo del DRG e dell'importo del ricovero;
- Compilazione e validazione della SDO e attivazione flusso secondo la normativa nazionale e regionale;
- Stampe, report, statistiche (comprese quelle ministeriali HSP) e indicatori (es. Piano Nazionale Esiti) su accessi, ricoveri, dimissioni, ecc., tramite selezione di parametri temporali, di reparto/struttura o altre variabili (es. casistica, criteri economici, ecc.), anche a supporto dei piani di budget e delle attività di benchmark e valutazione della produzione; le elaborazioni prodotte devono poter essere distribuite ai diversi reparti automaticamente, tramite definizione di profili utente.
- estrazione dagli archivi campioni di SDO ed analisi delle SDO per evidenziare errori o SDO a rischio di inappropriata (LEA) o di sospetta incongruità con la cartella clinica, tramite analisi della codifica ICD9-CM, di DRG, MDC, del regime e tipo di ricovero, ecc.

### **ORDER MANAGEMENT**

Rientrano in questo ambito le applicazioni per la gestione del flusso di richiesta, autorizzazione, prenotazione e trasmissione degli ordini da reparti e servizi ospedalieri richiedenti verso servizi erogatori e ricezione delle relative risposte di ritorno a servizio effettuato.

Obiettivo dell'informatizzazione delle funzioni di Order Management è una gestione *paperless* del flusso diagnostico all'interno della struttura ospedaliera, semplificando ed ottimizzando il processo e favorendo anche un eventuale controllo dell'appropriatezza delle richieste effettuate.

Le applicazioni di quest'Area devono consentire almeno di:

- effettuare richieste verso i servizi destinatari di una qualunque attività erogabile da parte delle unità operative della struttura ospedaliera (es. radiologia, laboratorio, trasfusionale, consulenze specialistiche, ecc.);
- effettuare prenotazioni dirette verso i servizi che dispongono di agende prenotabili, con possibilità di configurazione relativamente ai servizi/prestazioni che ogni reparto/utente può richiedere, differenziate per routinarie o di emergenza;
- verificare, oltre alla richiesta in corso, anche gli ordini già attivi, in modo da evitare duplicazioni e garantire la corretta formulazione delle richieste;
- visionare lo stato di avanzamento delle richieste in tempo reale;



- modificare lo stato dell'ordine (es. accettato, in esecuzione, referto parziale, completo, annullato, ecc.);
- per alcune richieste, come ad es. per il laboratorio analisi, poter procedere alla stampa di etichette e/o moduli;
- visualizzare i dati di ritorno afferenti ad ogni ordine e/o paziente: dati strutturati, referti parziali e totali eventualmente con Firma Digitale, immagini prodotte, allegati, ecc.

Dal punto di vista della gestione dati, il sistema di Order Management si configura come il punto di snodo di tutte le richieste di prestazioni effettuate dai reparti, dal CUP e dagli Ambulatori e di tutti i referti provenienti da tutti gli erogatori di prestazioni, sia diagnostici che di consulenza. Pertanto, dovrà essere dotato di un'interfaccia personalizzabile e che garantisca l'usabilità e l'accessibilità, e consenta un'agevole realizzazione di richieste ai diversi reparti specialistici e un accesso dinamico a tutti i referti ed ai loro metadati. Deve essere possibile configurare i diversi profili (es. clinici, infermieri, amministrativi, ecc.) ed associare diversi livelli di accesso.

#### ASPETTI APPLICATIVI E FUNZIONALI

La CCE deve contenere tutte le informazioni necessarie per la gestione di un processo diagnostico-terapeutico-assistenziale che di norma comprende: informazioni di assessment clinico (anamnesi) e infermieristico (rilevazione dei fabbisogni infermieristici), esame obiettivo, diario clinico integrato (medico e infermieristico), referti di prestazioni ambulatoriali e di altri esami diagnostico-specialistici (ad es. laboratorio, anatomia patologica, radiologia...), gestione del ciclo del farmaco e delle attività di nursing, gestione del percorso chirurgico, gestione della lettera di dimissione con eventuali suggerimenti per il MMG/PLS e di continuità assistenziale, vari documenti amministrativi quali ad es. i consensi informati.

Di seguito si elencano, a titolo non esaustivo, le funzionalità dello strumento informatico di Cartella Clinica Elettronica, anche con riferimento allo Standard ISO18308:2011 (revisione 2017) Requirements for an electronic health record architecture:

- Funzione documentale: gestione, fruizione e distribuzione delle informazioni di natura clinica, assistenziale e amministrativa e, nello specifico:
  - Gestione del paziente: identificazione con alert per omonimia, ubicazione, terapie in corso, ecc.;
  - Acquisizione consensi del cittadino: acquisizione consenso al trattamento dati e consenso informato del cittadino o esportazione dal sistema ADT;
  - Acquisizione documentazione: deve essere possibile l'acquisizione di documentazione cartacea e la condivisione di dati in forma strutturata fra tutte le fasi del percorso di cura del paziente;
  - Assessment medico e infermieristico: valutazione clinico-infermieristica (anamnesi ed esame obiettivo) per la predisposizione del piano diagnostico-terapeutico;
  - Diario clinico: raccolta periodica dei dati relativi al paziente con lo scopo di documentare gli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute del paziente, unitamente alla effettuazione dei trattamenti diagnostici, terapeutici, assistenziali, riabilitativi da parte del personale clinico e infermieristico; ogni annotazione di diario dovrà prevedere l'archiviazione almeno dei seguenti dati: Data/Ora inserimento annotazione o Data/Ora evento; Utente Redattore o Ruolo dell'Utente; Contenuto della annotazione (dataset configurabili);
  - Piano diagnostico-terapeutico;
  - Attività infermieristiche: pianificazione e visualizzazione delle liste di lavoro infermieristiche (intesa come insieme di attività cliniche/assistenziali pianificate sul paziente), rilevazione dei parametri vitali, ecc.;
  - Gestione notifiche e allarmi;
  - Percorsi clinici: possibilità di associare gli episodi a percorsi, con criteri stabiliti a livello di singola struttura sanitaria o regionale;
  - Gestione Consulenze: deve consentire di richiedere consulenze sia verso personale medico che verso personale sanitario specialistico tramite i canali di Order Management..



- Funzioni di supporto all'attività clinica e assistenziale: la CCE può implementare una o più funzionalità di seguito descritte o appoggiarsi su sistemi terzi, a cui dovrà essere integrata:
  - Ciclo del farmaco: gestione e tracciatura delle operazioni di prescrizione, allestimento, somministrazione e consegna del farmaco e gestione della terapia farmacologica sia per la struttura sanitaria che per le singole specialità cliniche, per il paziente in regime di ricovero ordinario, diurno o ambulatoriale; inoltre, deve essere previsto un modulo per la gestione della terapia in dimissione;
  - Ciclo operatorio: con funzionalità di gestione preoperatoria, operatoria e post operatoria.
  - Gestione presidi medico-chirurgici (es. protesi, strumenti, ferri chirurgici, ecc.)
  - In caso di cartella ambulatoriale: gestione liste di prenotazione (anche tramite CUP aziendale o centrale) e gestione appuntamenti;
  - Dimissione: redazione di un documento riepilogativo e conclusivo del contatto (es. Lettera di Dimissione, Lettera di Trasferimento, Lettera di Affidamento al servizio Domiciliare, ecc.). Dovrà essere unico ed integrato per gli aspetti clinici ed assistenziali. I contenuti dei documenti riepilogativi devono fare riferimento a strutturazioni standard dettate da organismi internazionali (es. Joint Commission International) o linee guida Regionali o Nazionali
  - Gestione delle Risorse/pianificazione Attività: gestione informatizzata di agende e relativi appuntamenti (es. agende di palestre per riabilitazione, agende di sala infusione, agende di ambulatori ad uso interno, ecc.);
  - integrazione/interfacciamento con sistemi elettromedicali che lo consentano (es. ECG Holter, Centrali di monitoraggio, pompe di infusione, letti bilancia, ecc.) per inviare/ricevere i dati dell'evento clinico ed eventualmente archiviare dati/tracciati/immagini/video secondo i formati standard "de facto" e di utilizzo comune (es. PDF, JPEG, XML, DICOM), in ogni caso con la creazione dei relativi metadati.

La CCE deve produrre diversi tipi di documento, e almeno:

- Documento elettronico legalmente sostitutivo della Cartella Clinica di Ricovero, firmato digitalmente, ai fini sia della conservazione a norma di legge della stessa sia come documento con valore probatorio, sostitutivo, quindi, a tutti gli effetti della cartella clinica cartacea.
- Ogni documento da consegnare al paziente a conclusione di un contatto con la struttura sanitaria, eventualmente firmato digitalmente (es. lettera di dimissione, referto ambulatoriale, referto per accesso di DH) adotta formati interoperabili (es. HL7-CDA2).

Pur conservando una strutturazione per episodi di cura, di cui deve garantire una corretta e completa gestione documentale, la CCE deve consentire, nel rispetto dei vincoli di Privacy, una consultazione unitaria delle informazioni contenute nel sistema stesso o in altri sistemi collegati, in grado di fornire una visione e gestione integrata e complessiva delle diverse problematiche relative al paziente, anche oltre il singolo episodio. La CCE può prevedere altresì i contributi di figure professionali socio-assistenziali e deve, pertanto, coprire la funzione documentale di percorsi territoriali, consentendo un raggruppamento logico della documentazione prodotta.

A livello funzionale, considerata l'importanza degli aspetti di usabilità e al fine di favorire l'adozione e l'utilizzo da parte degli operatori, dovrà essere implementata un'interfaccia con multicanalità di accesso.



### 3.1.2 Enterprise Imaging

Secondo la definizione dell'Enterprise Imaging Workgroup<sup>2</sup>, l'Enterprise Imaging consiste in "un set di strategie, iniziative e workflow implementati in una struttura sanitaria per acquisire, indicizzare, gestire, archiviare, distribuire, visualizzare, scambiare ed analizzare, in modo consistente ed ottimale, tutte le immagini cliniche e i contenuti multimediali, al fine di alimentare la cartella clinica elettronica".

A titolo di esempio, ricadono nella presente area tematica le applicazioni relative ai seguenti sistemi:

- **Laboratory Information System (LIS):** sistema informativo dipartimentale del Laboratorio Analisi, costituito da una serie di moduli informatici integrati tra loro al fine di poter gestire il flusso del Laboratorio Analisi. Tale flusso include la fase di prenotazione e accettazione delle richieste, la gestione dei campioni, la fase analitica, la gestione della strumentazione, la validazione, il controllo di flusso e la fase postanalitica.
- **Radiology Information System (RIS):** sistema utilizzato in radiologia per gestire il flusso dei dati relativo al processo di refertazione. Nell'ambito di tale processo, il RIS può servire ad informatizzare una o più delle seguenti fasi: richiesta d'esame con gestione delle informazioni anagrafiche, gestione agenda radiologica, accettazione, esecuzione dell'esame, refertazione, archiviazione, generazione di statistiche sugli esami.
- **Picture Archiving and Communication System (PACS):** sistema utilizzato per l'acquisizione delle immagini da diverse modalità di imaging diagnostico (ad es. Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica, Radiografia Computerizzata, radiografia digitale, angiografia digitale, medicina nucleare, ecografia, emodinamica, endoscopia), per lo storage, la gestione delle worklist e l'accesso e visualizzazione delle immagini e relativi dati dalle stazioni di refertazione o dall'esterno. Consente la consultazione centralizzata delle immagini.

Le applicazioni di Enterprise Imaging devono poter comunicare fra loro e garantire l'interoperabilità con i sistemi informativi ospedalieri (fra cui, a titolo esemplificativo, CCE, ADT, Order Management, sistemi di contabilità, CUP, ecc.), per poter interrogare, recuperare, archiviare, stampare dati.

## 3.2 Lotti 3 e 4 – Aree tematiche

Si precisa che l'Area tematica della Telemedicina comprende anche le applicazioni per prestazioni nell'ambito dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) e dei Piani Diagnostico-terapeutici-Assistenziali (PDTA).

### 3.2.1 Telemedicina

Nell'ambito della Strategia per la crescita digitale, il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione riporta fra i progetti di sviluppo per l'Ecosistema Sanità, la Telemedicina come "il progetto per offrire servizi che migliorino la fruibilità delle cure, dei servizi di diagnosi e della consulenza medica a distanza, oltre al costante monitoraggio di parametri vitali".

Come definita nel documento "Telemedicina - Linee di indirizzo nazionali" e successivamente nelle "Indicazioni nazionali per l'erogazione di prestazioni in telemedicina"<sup>3</sup> del Ministero della Salute, per Telemedicina si intende "un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza attraverso l'uso di dispositivi digitali, internet, software e delle reti di telecomunicazione. Attraverso la Telemedicina è possibile garantire la fruizione di servizi sanitari senza che il paziente o l'assistito debba recarsi presso le strutture sanitarie, rendendo accessibili le cure attraverso uno scambio sicuro di dati, immagini, documenti e videochiamate, tra i professionisti sanitari e i pazienti, garantendo in alcune situazioni clinico-assistenziali lo svolgimento delle prestazioni professionali equivalenti agli accessi tradizionali. Può essere un'opportunità innovativa in favore dei pazienti nell'ambito della prevenzione, della diagnosi, delle terapie e dei monitoraggi dei parametri clinici, ma

<sup>2</sup> costituito da membri dell'Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS) e della Society for Imaging Informatics in Medicine (SIIM)

<sup>3</sup> <http://www.statoregioni.it/media/3221/p-3-csr-rep-n-215-17dic2020.pdf>



anche per facilitare la collaborazione multidisciplinare sui singoli casi clinici e anche per lo scambio di informazioni tra professionisti”.

Pertanto, nell’area tematica della Telemedicina si intendono in perimetro i seguenti ambiti:

- **Televisita:** è un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza in tempo reale con il paziente, anche con il supporto di un care-giver.
- **Telemonitoraggio:** consiste in uno scambio di dati acquisiti da remoto tramite dispositivi digitali (parametri vitali, tipicamente: SpO2, battito cardiaco, temperatura corporea, pressione arteriosa, ecc.) fra il paziente e una piattaforma centrale volta al monitoraggio dell’andamento dei parametri stessi, con un sistema di allarmi e segnalazioni al paziente. A seconda dei pazienti che vengono telemonitorati (pazienti cronici, post-dimissione, in sorveglianza sanitaria, ecc.), i parametri possono o meno essere rilevati a intervalli regolari, inviati a medici di riferimento per valutazione e diagnosi, servire per la gestione della terapia e/o per migliorare informazione e formazione (*knowledge and behaviour*) del paziente, ecc.
- **Teleassistenza:** è un atto professionale di pertinenza della relativa professione sanitaria e si basa sull’interazione a distanza tra il professionista e paziente/caregiver per mezzo di una videochiamata, alla quale si può all’occorrenza aggiungere la condivisione di dati, referti o immagini. Il professionista che svolge l’attività di teleassistenza può anche utilizzare idonee app per somministrare questionari, condividere immagini o video tutorial su attività specifiche. Lo scopo della teleassistenza è quello di agevolare il corretto svolgimento di attività assistenziali, eseguibili prevalentemente a domicilio. La teleassistenza è prevalentemente programmata e ripetibile in base a specifici programmi di accompagnamento del paziente.
- **Teriabilitazione:** piattaforme per l’esecuzione da remoto di sedute riabilitative in modalità sincrona o asincrona, sia per terapie fisiche che in altre specialità in cui è richiesta riabilitazione (es. neurologia, logopedia, audiologia, ecc.). È previsto l’utilizzo di strumenti di comunicazione audio e video e, in alcuni casi, di varie tecnologie, tra cui dispositivi per la gestione e lo scambio in rete di dati e immagini, dispositivi mobili, applicazioni e dispositivi medici, anche indossabili, sensori, robotica, realtà virtuale e intelligenza artificiale, ed altre soluzioni innovative come i serious games (giochi o altre attività ludiche utilizzate a scopo terapeutico), e le terapie digitali, in opportuna combinazione tra loro e sempre nell’ambito delle metodologie, dell’organizzazione e delle procedure della telemedicina.
- **Teleconsulto medico:** è un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza con uno o più medici per dialogare, anche tramite una videochiamata, riguardo la situazione clinica di un paziente, basandosi primariamente sulla condivisione di tutti i dati clinici, i referti, le immagini, gli audio-video riguardanti il caso specifico. Tutti i suddetti elementi devono essere condivisi per via telematica sotto forma di file digitali idonei per il lavoro che i medici in teleconsulto ritengono necessari per l’adeguato svolgimento di esso. Il teleconsulto tra professionisti può svolgersi anche in modalità asincrona, quando la situazione del paziente lo permette in sicurezza. Quando il paziente è presente al teleconsulto, allora esso si svolge in tempo reale utilizzando le modalità operative analoghe a quelle di una televisita e si configura come una visita multidisciplinare. Lo scopo del teleconsulto è quello di condividere le scelte mediche rispetto a un paziente da parte dei professionisti coinvolti e rappresenta anche la modalità per fornire la second opinion specialistica ove richiesto. Il teleconsulto contribuisce alla definizione del referto che viene redatto al termine della visita erogata al paziente, ma non dà luogo ad un referto a sé stante.
- **Teleconsulenza medico-sanitaria:** è un’attività sanitaria, non necessariamente medica ma comunque specifica delle professioni sanitarie, che si svolge a distanza ed è eseguita da due o più persone che non hanno lo stesso livello di responsabilità rispetto al caso specifico. Essa consiste nella richiesta di supporto durante lo svolgimento di attività sanitarie, a cui segue una videochiamata in cui il professionista sanitario interpellato fornisce all’altro, o agli altri, indicazioni per la presa di decisione e/o per la corretta esecuzione di azioni assistenziali rivolte al paziente. La teleconsulenza può essere svolta in presenza del paziente, oppure in maniera differita. In questa attività è preminente l’interazione diretta tramite la videochiamata, ma è sempre necessario garantire all’occorrenza la possibilità di condividere almeno tutti i



dati clinici, i referti e le immagini riguardanti il caso specifico. È un'attività su richiesta ma sempre programmata e non può essere utilizzata per surrogare le attività di soccorso.

Ricadono nell'Area Tematica anche applicazioni di **Telechirurgia** per l'esecuzione o il supporto di atti chirurgici da remoto, di **Telerefertazione** (ad es. in ambito di Diagnostica per Immagini o in Anatomia Patologica) con la produzione di referti firmati digitalmente, e di **Telescreening** o **Teletriage**, volti a somministrare questionari e interagire con i pazienti per una pre-valutazione ed indirizzarli ad eventuali step successivi (approfondimento medico, accesso al Pronto Soccorso, ricovero, ecc.).

#### **PIANI DIAGNOSTICI-TERAPEUTICI-ASSISTENZIALI (PDTA)**

Riprendendo quanto riportato nel Piano Nazionale per il Governo delle Liste d'Attesa 2010-2012, i PDTA sono definibili come "una sequenza predefinita, articolata e coordinata di prestazioni erogate a livello ambulatoriale e/o di ricovero e/o territoriale, che prevede la partecipazione integrata di diversi specialisti e professionisti (oltre al paziente stesso), a livello ospedaliero e/o territoriale, al fine di realizzare la diagnosi e la terapia più adeguate per una specifica situazione patologica". I PDTA rappresentano quindi dei modelli specifici che contestualizzano le Linee Guida rispetto alla realtà locale (livello aziendale, livello integrato ospedale-territorio, livello regionale), tenendo conto delle risorse professionali e tecnologiche disponibili e garantendo i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Lo scopo dei PDTA è uniformare l'approccio clinico ed incrementare la qualità dell'assistenza, massimizzando la sicurezza del paziente, l'efficienza e l'appropriatezza degli interventi terapeutico-assistenziali, riducendo la variabilità nelle cure, riorganizzando i processi e monitorandone l'impatto clinico, organizzativo ed economico.

Obiettivo dei progetti nella presente area tematica è informatizzare i PDTA, al fine di aumentare l'efficienza e l'efficacia dei PDTA, consentendo il monitoraggio del percorso (anche attraverso indicatori che misurino l'aderenza al percorso stesso) e aumentando l'*empowerment* del paziente. Scopo delle applicazioni è assicurare un coordinamento più efficace tra le attività mediche e fra i diversi processi collegati, consentendo la programmazione del lavoro infermieristico o amministrativo, favorendo la standardizzazione degli input e la misura degli output, rendendo quindi più efficiente l'utilizzo delle risorse.

Secondo l'European Pathway Association (EPA) i PDTA devono:

- includere una chiara esplicitazione degli obiettivi e degli elementi chiave dell'assistenza basata sulle evidenze scientifiche;
- coordinare le attività dei team multidisciplinari d'assistenza;
- facilitare le comunicazioni tra i membri del team, i caregivers e i pazienti;
- includere la documentazione, il monitoraggio e la valutazione degli outcomes;
- identificare le risorse necessarie all'attuazione del percorso.

Le applicazioni di questa area tematica devono consentire ai professionisti di poter adattare PDTA informatizzati in funzione delle contingenze specifiche che si trovano ad affrontare.

Rientra nel perimetro della presente area tematica anche l'implementazione di applicazioni per la gestione di Piani Terapeutici Individuali (PTI) o Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) per pazienti cronici o patologici, con l'obiettivo di massimizzare la continuità assistenziale ospedale-territorio.

#### **ASPETTI APPLICATIVI E FUNZIONALI**

Le applicazioni di questa Area Tematica, a seconda della tipologia di applicazione a cui si rivolgono, dovranno avere, a titolo non esaustivo, uno o più delle seguenti funzionalità:

- Ricevere dati da dispositivi specifici: es. peso corporeo, glicemia, temperatura, pressione, frequenza cardiaca, parametri di respirazione, ecc.;
- Elaborare le informazioni e i dati sulla base di algoritmi prestabiliti in grado di generare allarmi su soglie predefinite;



- Gestire la modulistica (es. consensi privacy) e dei referti;
- Effettuare comunicazioni audio/video di alta qualità;
- Gestire moduli di schedulazione delle visite e sistemi di remind (sia come “agenda” per i medici che come “calendario” per i pazienti);
- Gestire moduli di aderenza alla terapia con allarmi;
- Possibilità di condividere documenti/immagini;
- Definire i profili utente con possibilità di accesso selettivo a varie sezioni dell’applicazione; abilitazione agli accessi tramite utenza e pw o integrazione con sistemi aziendali;
- Elaborare sistemi di messaggistica istantanea con livelli di urgenza;
- Analizzare i dati in modo singolo o aggregato, produrre report, profili paziente o patologia, statistiche, ecc.

### 3.3 Privacy e sicurezza

Le applicazioni rientranti nelle diverse Aree Tematiche devono rispondere a quanto previsto dalla normativa vigente in termini di trattamento dei dati (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, e relative evoluzioni).

Le applicazioni devono seguire il paradigma PRIVACY BY DESIGN E BY DEFAULT, secondo i principi sanciti nel GDPR. Relativamente alla gestione dei consensi di ambito Privacy, deve essere prevista la funzionalità di rilevazione dei consensi necessari alla gestione dei dati in essa trattati, con le modalità e gli accorgimenti tecnici previsti dalla normativa vigente (es. consentire la annotazione del consenso Art. 81, visualizzazione e stampa dell’informativa).

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

Deve essere sempre previsto l’utilizzo della firma digitale.

### 3.4 Interoperabilità

Le applicazioni delle suddette aree tematiche devono garantire l’interoperabilità con le piattaforme nazionali/regionali applicabili di caso in caso, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Anagrafe Sanitaria Regionale, CUP, FSE, sistemi di rendicontazione dei DRG, Sistema 118, PDTA, Cartelle MMG/PLS, gestione referti, sistemi regionali di accesso ai Pronto Soccorso, ecc..

Deve essere altresì prevista l’interoperabilità con i componenti del Sistema Informativo Ospedaliero (SIO) e con ogni applicativo territoriale, dipartimentale, settoriale, di reparto, diagnostico; a titolo non esaustivo: sistemi di gestione delle prenotazioni ambulatoriali (CUP), sistemi di gestione delle attività di Pronto Soccorso, software di gestione magazzino, eventuali sistemi informativi in uso a specifici dipartimenti (es. software di Sala Operatoria), ecc..

Le codifiche delle informazioni dovranno essere in linea con le codifiche regionali e nazionali applicabili di caso in caso (DRG, diagnosi, interventi, ecc.). Analogamente, gli indicatori (di esito, processo, qualità, prestazione, ecc.) devono essere conformi a quanto espresso nei protocolli nazionali o regionali applicabili.



## 4 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

### 4.1 Servizio di Sviluppo

I servizi di sviluppo software sono così differenziati:

- Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field (GF)
- Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV)
- Migrazione Applicativa al Cloud (MC)
- Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)
- Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione (COW)

Per le attività inerenti i suddetti servizi, il Fornitore dovrà conoscere ed applicare la normativa di riferimento ed in particolare le "Linee guida di design per i servizi digitali della PA" di AgID.

L'Amministrazione potrà richiedere l'esecuzione dei progetti di sviluppo software, avente ad oggetto soluzioni applicative ed architetture complesse per la digitalizzazione del SSN, soltanto nelle aree tematiche indicate al cap.3.

#### OBIETTIVI

I servizi realizzativi rilasciano prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo dell'Amministrazione, chiamato anche *baseline in PF* del sistema e misurato generalmente in **Punti Funzione (PF)**. Nella fase di subentro, il Fornitore dovrà effettuare il conteggio iniziale della baseline in PF.

In funzione di aspetti tecnologici, metodologici o inerenti anche la tipologia di attività richiesta, l'Amministrazione potrà definire obiettivi di sviluppo misurati non in PF bensì in Giorni Persona.

Il Fornitore è tenuto in ogni caso a mantenere aggiornata la baseline in PF, come parte integrante del servizio, applicando la regola di conteggio IFPUG 4.3.1.

I servizi di sviluppo sono suddivisi in **obiettivi**, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto nell'Appendice 3 al Capitolato Tecnico "Cicli e Prodotti".

Costituisce parte integrante dell'attività di sviluppo la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate, per 12 mesi a partire dalla data di collaudo positivo. Durante il periodo di garanzia, il software rilasciato non comporterà adeguamenti del canone di Manutenzione Correttiva, ma la baseline in PF del parco applicativo dovrà comunque essere aggiornata.

#### INTEGRAZIONE

Il Fornitore è responsabile della corretta integrazione dei progetti e delle componenti architetture riutilizzando il più possibile i componenti logici e fisici del sistema attuale. Il Fornitore deve quindi prevedere tutte le attività necessarie a presidiare il rilascio di nuove componenti o di aggiornamenti di componenti già distribuite in produzione, secondo controlli e verifiche di coerenza con l'architettura esistente. La necessità di adottare nuove componenti architetture o di aggiornare elementi già in produzione dovrà essere evidenziata nella fase di definizione e sottoposta ad esplicita approvazione da parte dell'Amministrazione.

In tal senso, dovranno essere valutati tutti i vincoli legati a requisiti di versioni dei prodotti da integrare (che siano già presenti nel parco applicativo oppure che siano prodotti di mercato non ancora utilizzati dall'Amministrazione) e fornite indicazioni su priorità di intervento (ad es. necessità di upgrade di un componente propedeuticamente all'avvio del progetto vero e proprio).

Si precisa che nel caso in cui il Fornitore avesse necessità di ricorrere direttamente alle case madri produttrici dei prodotti/componenti coinvolti nelle attività di integrazione (es. per richiedere informazioni/supporto tecnico o più in generale per approfondimenti di qualsiasi genere), le eventuali consulenze/collaborazioni resteranno totalmente a carico del Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà quindi:



- verificare la coerenza complessiva del progetto di integrazione con l'architettura del sistema informativo dell'Amministrazione;
- verificare la compatibilità certificata dalle case madri tra le versioni di ciascun prodotto/componente;
- effettuare i test di system integration;
- produrre la documentazione ed i prodotti previsti dal ciclo di sviluppo dell'obiettivo ed alimentare correttamente ed aggiornare il sistema di Configuration Management dell'Amministrazione.

Inoltre, il fornitore nell'ambito del servizio dovrà curare la definizione e la progettazione delle componenti logiche e fisiche dell'architettura esistente massimizzandone il riuso.

A tal fine il fornitore nell'ambito del servizio dovrà prendere in carico e gestire:

- il catalogo delle componenti funzionali, ad uso prevalentemente interno del sistema informativo dell'Amministrazione;
- il catalogo dei dati, che, oltre ad assicurare il coerente sviluppo dei progetti per quanto riguarda la parte dati, è anche uno strumento di condivisione del patrimonio informativo con altre Amministrazioni coinvolte;
- il catalogo dei servizi, che, oltre a consentire uno sviluppo integrato delle API disponibili, registra anche i servizi applicativi resi disponibili da altri enti che vengono comunque utilizzati dall'Amministrazione.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto applicativo e tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse aggiuntive con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

#### **4.1.1 Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field (GF)**

##### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo è finalizzato alla creazione di applicazioni che soddisfano requisiti specifici dell'Amministrazione.

Rientrano in questo servizio i progetti "green field", cioè progetti che creano intere nuove applicazioni non esistenti precedentemente, e i progetti di rifacimento e/o di reingegnerizzazione completa di applicazioni esistenti che richiedano la riprogettazione dell'architettura applicativa, delle basi dati e delle interfacce, al fine di realizzare un'applicazione completamente differente da quella di partenza.

In tutti i progetti il fornitore dovrà analizzare preventivamente il riuso di componenti applicative già presenti o messe a disposizione da altre Amministrazioni (a cui è legato un indicatore di prestazione come descritto nell'appendice Livelli di servizio) e, nel caso di rifacimento e/o di reingegnerizzazione di applicazioni esistenti, prevedere anche la migrazione/trasformazione dei dati pregressi.

Il servizio prevede le attività di analisi, disegno, realizzazione, installazione e dispiegamento di tutte le componenti –e artefatti– della nuova applicazione.

Sono da intendersi esclusi i porting e/o le reingegnerizzazioni che non prevedono modifiche di requisiti e/o di processo per i quali sono disponibili i servizi di Manutenzione Adeguata (cfr. 4.2) e/o di Migrazione Applicativa al Cloud (cfr. 4.1.3.3).

Nell'ambito di questo servizio, l'Amministrazione può acquisire dal fornitore l'intero ciclo di vita dell'applicazione, oppure può affidare al fornitore solo alcune fasi (es. sviluppo, raccolta requisiti, analisi, ...Ambito progettuale

Nella realizzazione di un intervento di sviluppo ex-novo, il Fornitore dovrà garantire l'impiego delle capacità e delle competenze tecnologiche, richieste dalla documentazione di gara e descritte in offerta tecnica, al fine di proporre all'Amministrazione soluzioni innovative specifiche per l'ambito tecnologico di riferimento.

Inoltre, il Fornitore dovrà coniugare il valore aggiunto derivante dall'esperienza maturata nelle sue precedenti esperienze progettuali con il contesto funzionale, tecnologico ed applicativo dell'Amministrazione.



#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il fornitore deve possedere esperienze e competenze di progettazione, realizzazione e delivery di sistemi applicativi per informatizzare i processi sanitari nel contesto richiesto dall'Amministrazione. L'oggetto del servizio comprende tutti gli ambiti progettuali necessari a coprire le esigenze espresse dall'Amministrazione, dal front-end multi-canale specifico per ogni utente (cittadino/impresa/interno /esterno alla PA) al back-end, dai microservizi ai data services, dai servizi digitali ai siti informativi e portali d'accesso.

Sono, dunque, ricomprese nel servizio di sviluppo software le attività elencate di seguito e raggruppate per tipologia:

- supporto alle attività di collaudo e testing proceduralizzato:
  - supporto alla predisposizione dell'ambiente di pre-esercizio;
  - supporto alla predisposizione dell'ambiente di certificazione del software (se esistente);
  - implementazione e messa a disposizione dell'ambiente di collaudo e di testing proceduralizzato e automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base e definizione dei parametri di sistema, caricamento degli script di test ecc.);
  - risoluzione dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo, pena l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste;
  - altre attività in funzione della specificità dell'obiettivo richieste dall'Amministrazione per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio;
- consegna in gestione, volta ad assicurare un corretto passaggio di consegne al servizio di Conduzione Applicativa formalizzato nel Piano di lavoro dell'obiettivo:
  - illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
  - passaggio di conoscenza funzionale e tecnico;
- supporto al passaggio in esercizio sia per la predisposizione dell'ambiente di esercizio sia per la formazione delle risorse impegnate nel servizio di Conduzione Applicativa.

Si sottolinea che il sw realizzato o modificato deve essere pienamente testato in ciascuna fase di sviluppo e per tutte le tipologie di test necessarie (dallo unit test ai test di sistema, ai test di performance, di sicurezza, ecc.) dimostrando l'assenza di non conformità. I prodotti realizzati dal servizio pertanto saranno considerati consegnabili all'Amministrazione solo a valle del superamento positivo dei test previsti dal piano di test opportunamente predisposto, comprendente la verifica dei requisiti funzionali e non funzionali.

Il fornitore dovrà disporre di idonei strumenti, risorse e competenze per prevenire non conformità, misurare, testare, correggere il software e le funzionalità affidategli anche nel caso di affidamenti parziali.

#### **REQUISITI TECNICI DI DETTAGLIO**

In aggiunta rispetto a quanto previsto al paragrafo 4.4 (Inquadramento degli standard di riferimento Sanità Digitale) e al paragrafo 4.6 (Inquadramento Normativo) del Capitolato Tecnico Generale, i fornitori del servizio devono garantire i seguenti requisiti per la progettazione, disegno, realizzazione e test del software, ove applicabili:

- Disegno Modulare delle componenti applicative, alto disaccoppiamento per favorire la scalabilità orizzontale e verticale;
- Utilizzo di soluzioni già presenti e disponibili su Developers.it e, se necessari allo sviluppo in oggetto, librerie e framework di supporto allo sviluppo con licenze aperta/open source compatibili con il contesto di realizzazione dell'applicativo della Pubblica Amministrazione e in linea con le "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" pubblicate da AgID;
- Soluzioni aderenti a modelli architetturali che favoriscono l'interoperabilità attraverso la realizzazione di API riutilizzabili coerentemente con le "Linee Guida del Modello di interoperabilità" pubblicate da AgID;
- Security by design prevedendo l'utilizzo di Security Design patterns nelle soluzioni e l'aderenza alle "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro" di AgID;



- Aderenza ai principi di disegno e progettazione delle soluzioni definiti dal Piano Triennale della Pubblica Amministrazione:
  - Cloud first: le pubbliche amministrazioni sono tenute a valutare l'adozione di servizi digitali disponibili in cloud prima di qualsiasi altra soluzione tradizionale;
  - Riusabilità: le soluzioni e i programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre amministrazioni e alla collettività.
  - Digital by default: le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
  - Once only: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
  - Digital identity only: le pubbliche amministrazioni devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (le PA devono adottare SPID);
  - Integrazione delle Piattaforme abilitanti;
  - Inclusività e accessibilità dei servizi: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
  - Inclusività territoriale: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
  - Apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi;
  - Transfrontaliero per definizione: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
  - Interoperabile per definizione: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e affidabile;
  - Fiducia e sicurezza: sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.
- Aderenza agli standard di riferimento in ambito Sanità Digitale:
  - Health Level Seven (HL7) Clinical Document Architecture (CDA) Release 2, Portable Document Format (PDF) Livello 3 e livello 1 (PDF/A) per la strutturazione e rappresentazione dei contenuti per i domini delle informazioni, dei dati e dei documenti sanitari, così come definiti dai gruppi di lavoro interministeriali e pubblicati sul sito HL7 e [www.fascicolosanitario.gov.it](http://www.fascicolosanitario.gov.it);
  - Digital Imaging and Communications in Medicine (DICOM) per la gestione delle immagini medicali e relative informazioni;
  - Profili «Integrating the Healthcare Enterprise» (IHE) per lo scambio nazionale e transfrontaliero di domini delle informazioni sanitarie e per l'interoperabilità dei sistemi;
  - In uno scenario evolutivo e con la messa a punto del formato di scambio, si dovranno valutare le possibilità offerte dai modelli informativi basati su risorse come Health Level Seven Fast Healthcare Interoperability Resources (HL7 FHIR ©) così come è opportuno effettuare una valutazione dei nuovi approcci alle specifiche di interoperabilità, quali le pertinenti interfacce API (Application Programming Interfaces).

#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.



Profili Professionali previsti nel Team di Sviluppo ex-novo Green Field (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Project Manager
- Healthcare Client Solution Specialist
- Enterprise Architect
- Cloud Application Architect
- Cloud Application Specialist
- Cloud Security Specialist
- Devops Expert
- Business Analyst
- Healthcare Data Scientist
- User Experience Designer
- Digital Media Specialist- Publishing/Front-End
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist
- Database Specialist and Administrator
- Developer (Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- System Integrator & Testing Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ, nonché il miglioramento dei profili professionali.

Le certificazioni e le competenze richieste -e quelle eventualmente offerte- dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio è erogato in modalità progettuale ed è remunerato **a corpo**.

Le metriche considerate sono le seguenti:

- **Punti Funzione IFPUG;**
- **Giorni del Team ottimale Sviluppo ex-novo (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative)**

In particolare, l'Amministrazione indicherà nel Piano dei Fabbisogni o Richiesta d'Offerta la metrica dei Punti Funzione e, laddove tale metrica non sia applicabile, l'Amministrazione utilizzerà la metrica dei Giorni/Team Ottimale.

La tariffa offerta dal fornitore per il singolo Punto Funzione deve essere remunerativa di tutte le attività comprese nell'obiettivo.

#### **Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali**

Per ciascun intervento progettuale si procederà con le seguenti fasi:

Fase di Definizione dell'intervento: il fornitore redigerà il documento di **Stima** esplicitandone i razionali e la metodologia impiegata, e lo consegnerà congiuntamente al Piano di Lavoro specifico dell'intervento (coerente con il Piano di Lavoro Generale della fornitura) e alla documentazione dei requisiti.

Il fornitore dovrà stimare le dimensioni in PF sulla base delle metodologie indicate nei requisiti metodologici del presente Capitolato (cfr. 7.7.2)..

In ogni caso, sia che si stimi la dimensione in PF, sia che si stimino i giorni persona, le stime dovranno evidenziare:



- il riuso delle componenti applicative e dati, nonché il riuso di componenti messe a disposizione da terze parti con licenza libera (es. Developers.italia, comunità open source presenti sul web);
- le stime di intervento, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, con le proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- la definizione e la scelta del tipo di ciclo di sviluppo software da impiegare in funzione dei vincoli tecnologici, temporali e progettuali specifici.

Per i dettagli del processo di dimensionamento si veda il paragrafo 0.

Fase di Analisi-Disegno, il fornitore redigerà il documento di **Conteggio di Revisione** associato al documento di disegno. Il fornitore dovrà esplicitare come è giunto alla determinazione dell'impegno (dimensionamento) delle singole attività previste e dell'impegno totale richiesto. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale indicata per il servizio in Tabella 8.2.

Fase di Realizzazione: il fornitore predisporrà il **Conteggio Consuntivo** per la validazione dell'Amministrazione. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale indicata in Tabella 8.2.

Per maggiori indicazioni si rimanda al paragrafo 8.1 per il processo di attivazione degli obiettivi ed il dettaglio delle Milestone obbligatorie.

#### **INDICAZIONI SPECIFICHE PER IL DIMENSIONAMENTO IN PUNTI FUNZIONE (NEW)**

Al fine di consentire all'Amministrazione una più facile gestione contrattuale, il fornitore dovrà tenere conto nella formulazione dell'offerta economica che la tariffa unitaria offerta del Punto Funzione remunererà anche i requisiti non funzionali. Nessun costo aggiuntivo potrà essere chiesto dal fornitore per requisiti non funzionali.

La misurazione dei Punti Funzione deve essere aderente al Manuale IFPUG di Conteggio 4.3.1 e pertanto nessun ulteriore documento potrà essere preso in considerazione.

L'Organismo tecnico di coordinamento e controllo dell'AQ dovrà essere informato dall'Amministrazione di ogni problematica/difficoltà di applicazione in tema di stima e/o conteggio dei Punti Funzione, in particolare nel caso di verifica affidata ai Lotti 5 e 6.

In particolare la misurazione dovrà essere SEMPRE INDIPENDENTE da come è scritto il software, dal numero di layer e/o di microservizi e/o di strutturazione interna del software e l'utente sarà il referente del sistema informativo dell'Amministrazione (colui che detta i requisiti).

Per individuare i confini dovranno essere applicate le seguenti regole (CFR Manuale IFPUG 4.3.1.):

- Il confine è individuato basandosi sul punto di vista dell'utente. L'attenzione è posta su ciò che l'utente può capire e descrivere.
- Il confine fra applicazioni collegate è basato su aree funzionali distinte dal punto di vista dell'utente e non in funzione degli aspetti tecnici.
- Il confine iniziale già stabilito per l'applicazione o le applicazioni da modificare non è influenzato dall'ambito del conteggio.

#### **Affidamenti Parziali**

Qualora l'Amministrazione preveda di affidare al fornitore solo alcune fasi del ciclo, utilizzerà le percentuali rispetto al prezzo offerto rappresentate nella **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

I prodotti di fase e i livelli di servizio (cfr. Appendici "Cicli e Prodotti" e "Livelli di Servizio") si riferiranno in tal caso solo alle fasi affidate al fornitore. L'Amministrazione fornirà il dettaglio dei prodotti di propria competenza e dei prodotti affidati al fornitore nel documento di Contesto allegato al Piano dei Fabbisogni o nella Richiesta di Offerta.



La colonna “% per esternalizzazione” rappresenta la percentuale del corrispettivo riconosciuto al fornitore rispetto alla tariffa base offerta per il PF a ciclo completo, qualora l’Amministrazione decida di affidare all’esterno le sole attività “Definizione e Analisi”, “Disegno” e “Realizzazione”.

Tabella 4.1 Percentuale per affidamento parziale interventi in PF

FASE	% per esternalizzazione
Definizione e Analisi	25 %
Disegno	28 %
Realizzazione	50 %

Pertanto, ad esempio, qualora l’Amministrazione intenda adottare un *ciclo realizzativo* (cfr. appendice Cicli e Prodotti), in virtù del fatto che può disporre di risorse interne che presidiano le attività informatiche e in particolare mantengono un forte controllo delle fasi alte del ciclo di vita (definizione dell’architettura applicativa, dell’analisi dei requisiti e dell’analisi funzionale) potrà affidare al fornitore la sola fase di “Realizzazione”.

#### Adeguamento per Riuso

Nella misura di un intervento realizzativo il Fornitore deve sempre indicare per ciascuna componente le informazioni inerenti il riuso, che saranno utilizzate come base per la rendicontazione e la successiva remunerazione di quanto prodotto, secondo quanto descritto nel seguito.

Premesso e sottolineato che le componenti integralmente riusate devono essere inserite solo nel primo conteggio delle applicazioni e/o dei processi elementari che le utilizzano e non nei successivi, per tener conto dell’impatto non trascurabile del riuso sulla produttività -e quindi sui costi dell’intervento- occorre applicare per ogni elemento del conteggio un coefficiente correttivo ( $CA_{riuso}$ ) alla sua misura funzionale (PF) per determinare i Punti Funzione equivalenti ( $PF_{NEW_{eq}}$ ) secondo la formula:

$$PF_{NEW_{eq}} = PF * CA_{riuso}$$

Il riuso può riguardare scenari differenti di incorporamento e integrazione di servizi, componenti sw, strutture logiche di dati e funzionalità provenienti da fonti diversi quali ad esempio:

- parco software e servizi infrastrutturali dell’Amministrazione;
- catalogo del riuso di AgID e Developers Italia;
- open source e terze parti con licenza libera.

Al fine di ridurre al minimo la complessità di conteggio e consentire dunque una più facile gestione contrattuale è definito per il coefficiente di adeguamento il valore unico rappresentativo delle diverse fattispecie:

$$CA_{riuso} = 0,5.$$

#### **4.1.2 Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV)**

##### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

Il servizio manutenzione evolutiva del software comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Rientrano in questo servizio tutti i progetti di reingegnerizzazione parziale di applicazioni esistenti che pur modificando l’architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l’utente/sistemi esterni non realizzano un’applicazione completamente differente da quella di partenza.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell’utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente.

Il servizio si articola nelle medesime attività del servizio di sviluppo (cfr. 4.1.1) e può essere svolto usando i medesimi cicli di vita descritti in appendice Cicli e Prodotti.



Sono da intendersi esclusi i Porting e/o le reingegnerizzazioni che non prevedono modifiche di requisiti e/o di processo per i quali sono disponibili i servizi di Manutenzione Adeguativa (cfr. 4.1.5) e/o di Migrazione Applicativa al Cloud (cfr.4.1.3).

#### Ambito progettuale

Nel realizzare un intervento di evoluzione, oltre alle competenze specifiche nel contesto tecnologico e applicativo richiesto dall'Amministrazione, sono determinanti per la scelta del Fornitore la capacità dimostrata in offerta tecnica di proporre soluzioni innovative specifiche per l'ambito di riferimento e il valore aggiunto derivante dall'esperienza in contesti affini.

Pertanto, per garantire la migliore progettazione ed esecuzione di ciascun intervento, l'Amministrazione potrà richiedere, in sede di Richiesta di Offerta, esperienza specifica sui seguenti ambiti di intervento:

1. evoluzione funzionale sistema applicativo integrato: rientrano in questo ambito gli interventi con un impatto significativo sull'applicazione esistente- volti a creare nuove funzionalità o a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti in una o più aree tematiche di riferimento indicate nel Capitolo 3;
2. evoluzione servizi al cittadino e ristrutturazione digitale: rientrano in questo ambito gli interventi di digitalizzazione e/o evoluzione di funzionalità utente esistenti al fine di massimizzare la User Experience con modelli di interazione innovativi, con un impatto significativo sui servizi esistenti dedicati al cittadino, volti a creare nuove funzionalità o a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti (Servizi On-line, APP, ecc.);
3. reingegnerizzazione parziale di applicazione: rientrano in questo ambito gli interventi che pur modificando l'architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l'utente/sistemi esterni non realizzano un'applicazione completamente differente da quella di partenza.
4. innalzamento del livello di interoperabilità sanitaria: rientrano in questo ambito gli interventi di evoluzione delle funzionalità e delle componenti dell'architettura applicativa volte all'innalzamento del livello di interoperabilità sanitaria indicati nel paragrafo 3.1.

#### REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il fornitore deve possedere esperienze e competenze di progettazione, modifica, realizzazione e delivery di sistemi applicativi. I gradi di libertà del fornitore sono limitati dall'architettura dell'applicazione esistente e da eventuali limiti di progettazione o codifica.

Il fornitore deve garantire l'erogazione del servizio anche in situazioni di bassa manutenibilità iniziale (a titolo di esempio, la presenza di una documentazione funzionale e tecnica limitata, un utilizzo ridotto di componenti standardizzate).

Sono richiesti, pertanto, strumenti, competenza e esperienza per un'efficace acquisizione del know-how sull'applicazione a partire dalla presa in carico.

Parallelamente all'evoluzione funzionale il fornitore è tenuto, già dalla fase di definizione/analisi, a ricercare l'eventuale presenza di non conformità non funzionali, con particolare attenzione agli aspetti di sicurezza ed interoperabilità.

Con la partecipazione all'AQ il fornitore ha già garantito che ciascun rilascio di software sarà pienamente rispondente ai requisiti/funzioni richieste dall'Amministrazione e performante nell'ambiente di esercizio richiesto, nonché accessibile, usabile, affidabile, sicuro e manutenibile.

A tal fine, il fornitore dovrà disporre di idonei strumenti, risorse e processi per prevenire non conformità, misurare, testare, correggere il software e le funzionalità affidategli anche nel caso di affidamenti parziali.

In ogni caso il sw realizzato o modificato deve essere pienamente testato in ciascuna fase di sviluppo e per tutte le tipologie di test necessarie (dallo unit test ai test di sistema, ai test di performance, di sicurezza, ecc.) dimostrando l'assenza di non conformità tecniche.

#### Requisiti Tecnici di dettaglio

Si rinvia al servizio di sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo – Green Field (cfr. 4.1)



### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team del servizio di Manutenzione Evolutiva (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Project Manager
- Healthcare Client Solution Specialist
- Enterprise Architect
- Devops Expert
- Business Analyst
- User Experience Designer
- Digital Media Specialist- Publishing/Front-End
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist
- Database Specialist and Administrator
- Developer (Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- System Integrator & Testing Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ, nonché il miglioramento dei profili professionali.

Le certificazioni e le competenze richieste -e quelle eventualmente offerte- dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio è erogato in modalità progettuale e remunerato **a corpo**.

Le metriche considerate sono le seguenti:

- **Punti Funzione IFPUG** (manuale utente 4.3.1);
- **Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative)**.

Si applicano le previsioni relative alle metriche e dimensionamento del servizio di sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo – Green Field (cfr. 4.1).

### **Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali**

Per ciascun intervento progettuale si procederà con le seguenti fasi:

Fase di Definizione dell'intervento: il fornitore redigerà il documento di **Stima** esplicitandone i razionali e la metodologia impiegata, e lo consegnerà congiuntamente al Piano di Lavoro specifico dell'intervento (coerente con il Piano di Lavoro Generale della fornitura) e alla documentazione dei requisiti.

Il fornitore dovrà stimare le dimensioni in PF sulla base delle metodologie indicate nei requisiti metodologici del presente Capitolato (cfr. 7.7.2) e fornire il dettaglio per tipologia di PF (ADD-CHANGE-DELETE).

In ogni caso, sia che si stimi la dimensione in PF sia in giorni persona, le stime dovranno evidenziare almeno:



- il riuso delle componenti applicative e dati, nonché il riuso di componenti messe a disposizione da terze parti con licenza libera (es. Developers.italia, comunità open source presenti sul web);
- le stime di intervento, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, con le proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività.

Per i dettagli del processo di dimensionamento si veda il paragrafo 0.

Fase di Analisi, il fornitore redigerà il documento di **Conteggio di Revisione** associato al documento di disegno. Il fornitore dovrà esplicitare come è giunto alla determinazione dell'impegno (dimensionamento) delle singole attività previste e dell'impegno totale richiesto. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale indicata per il servizio in Tabella 8.2.

Fase di Realizzazione: il fornitore predisporrà il **Conteggio Consuntivo** per la validazione dell'Amministrazione. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale indicata in Tabella 8.2.

Per maggiori indicazioni si rimanda al paragrafo 8.1 per il processo di attivazione degli obiettivi ed il dettaglio delle Milestone obbligatorie.

#### **INDICAZIONI SPECIFICHE PER IL DIMENSIONAMENTO IN PUNTI FUNZIONE (ADD-CHANGE-DELETE)**

Si rimanda al paragrafo 4.1.1 (PF NEW). Determinazione prezzi unitari di ADD/CHG e DEL

Nel caso di affidamento dell'intero ciclo di sviluppo – dai requisiti al rilascio – i prezzi unitari saranno determinati come di seguito riportato:

- ADD ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata: valutato al 100% della tariffa FP<sub>ADD\_ciclo completo</sub> offerta in fase di AQ (in caso di AS la tariffa è quella offerta in fase di AS);
- CHG ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata: valutato al 50% della tariffa FP<sub>ADD\_ciclo completo</sub> offerta in fase di AQ (in caso di AS la tariffa è quella offerta in fase di AS);
- DEL ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata, cancellato e non sostituito, sarà convenzionalmente valutato al 10% della tariffa FP<sub>ADD\_ciclo completo</sub> offerta in fase di AQ (in caso di AS la tariffa è quella offerta in fase di AS);
- DEL ciclo completo misurato come da metodologia utilizzata, cancellato e sostituito con un corrispondente elemento nuovo, non verrà computato e dunque sarà valutato pari a zero.

#### Adeguamento per Riuso

Si rimanda al paragrafo 4.1.1 (PF NEW). **Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali**

Si precisa che ogni intervento di manutenzione evolutiva comporterà l'aggiornamento della baseline in PF. Il software oggetto di intervento sarà in garanzia per 12 mesi a partire dalla data di collaudo positivo.

Inoltre, si fa presente che nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva sono ricomprese anche le attività di "manutenzione pianificabile", non previste nel servizio di Manutenzione Adeguativa, volte ad assicurare l'aderenza delle procedure e delle applicazioni all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e di ambiente.

### **4.1.3 Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud (MC)**

#### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Per quanto premesso nei *Presupposti per l'Attivazione del servizio* e in linea col *Manuale di abilitazione al cloud* di AgID, le attività del presente servizio si collocano a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione adottata dall'Amministrazione.



Delle possibili strategie di migrazione sono di interesse per il presente AQ quelle che comprendono interventi di natura applicativa, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale, ossia:

- **Re-platform o Trasferimento di piattaforma**
- **Re-architect o Creazione di una nuova architettura**

Partendo dalla documentazione fornita dall'Amministrazione in relazione alla roadmap di migrazione, il fornitore dovrà verificare con l'Amministrazione la scelta della tipologia di migrazione dell'applicativo in cloud al fine di evitare più possibile eventuali stravolgimenti funzionali.

A tale scopo dovrà definire e valutare, di concerto con l'Amministrazione, i possibili interventi che consentano di attuare il massimo livello di ottimizzazione e beneficio nella trasformazione in cloud.

Inoltre il fornitore dovrà raccogliere, analizzare e condividere con l'Amministrazione, o con il soggetto terzo da essa delegato, i requisiti di scalabilità, sicurezza e performance.

Nell'erogazione del servizio, il fornitore dovrà assicurare la messa in campo dell'adeguata conoscenza specialistica della piattaforma Cloud, dei principi di design cloud-native, delle metodologie consolidate di testing e test automation, delle tecniche di refactoring e trasformazione del codice sorgente al fine di garantire all'Amministrazione:

- l'adozione dei servizi cloud-native per le componenti sostituibili;
- l'ammodernamento tecnologico e il miglioramento strutturale dell'Applicativo, identificando le soglie target per gli indicatori di riferimento di manutenibilità e complessivo del livello di qualità del software (es. debito tecnico dell'applicazione);
- l'adeguamento alle linee guida del nuovo modello di interoperabilità della PA;
- la predisposizione di test di validazione per verificare il miglioramento apportato dalle modifiche intraprese e ridurre il rischio di regressione durante il processo. Relativamente alla non regressione, il fornitore dovrà indicare le modalità di implementazione dei test di non regressione e le attività di predisposizione di strumenti e configurazioni ad hoc.

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Nel corso dell'AQ il fornitore deve garantire conoscenze e competenze aggiornate sui servizi gestiti dai Cloud Service Provider qualificati da AgID.

Il fornitore deve definire un approccio incrementale con cui intende scomporre, analizzare e realizzare la migrazione da eseguire e descriverlo nel documento di Re-design dell'architettura.

All'attivazione del servizio il fornitore riceve in input dall'Amministrazione la Roadmap di Migrazione e la Scheda di Assessment e cura il loro aggiornamento nel corso del processo sulla base delle risultanze operative e delle scelte progettuali proposte e condivise con l'Amministrazione.

In caso di ridotta documentazione dell'applicativo, il fornitore deve disporre di strumenti di Reverse-Engineering e di analisi del Software, per predisporre un documento di Re-design completo.

#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Migrazione Applicativa al Cloud (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)



- Project Manager
- DevOps Expert
- Business Analyst
- Enterprise Architect
- Cloud Application Architect
- Cloud Application Specialist
- Cloud Security Specialist
- Developer(Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- Database Specialist and Administrator
- Sytem and network administrator
- UX Designer

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ, nonché il miglioramento dei profili professionali.

Le certificazioni e le competenze richieste -e quelle eventualmente offerte- dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO**

Il servizio è erogato in modalità progettuale **a corpo** e la metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Migrazione Applicativa al Cloud (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative)**.

#### **Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali**

Per i dettagli del processo di dimensionamento si veda il paragrafo 8.8.

Il dimensionamento è riconosciuto al buon esito delle verifiche di conformità e, pertanto, solo se il servizio prestato e/o l'applicativo migrato in cloud soddisfano tutti i requisiti espressi dall'Amministrazione, nei modi e tempi da essa indicati e rispettando tutti i livelli di qualità, di servizio e di obiettivo richiesti.

#### **4.1.4 Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)**

##### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

In questo servizio sono compresi interventi di configurazione di prodotti software di terze parti ad esempio: CCE, Order Management, ADT, Trasfusionale, LIS, RIS-PACS, Sistemi applicativi verticali, Piattaforme di Telemedicina e package specifici del comparto sanità, sia di tipo proprietario che open source.

In particolare rientrano in questo servizio le seguenti attività:

- utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma/pacchetto/software in uso, normalmente senza necessità di scrittura di codice sorgente.
- realizzazione di ulteriori moduli software su richiesta dell'Amministrazione, per soddisfare requisiti non originariamente presenti nella soluzione software adottata o non risolvibili con soli interventi di parametrizzazione.
- determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente installato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni



opzionali, la copertura funzionale e non attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato;

- copertura di ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro.

Nel caso del servizio di personalizzazione vale quanto detto per il servizio di sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo – Green Field (cfr. 4.1).

#### **Ambito progettuale**

Il panorama dei sistemi informativi del SSN presenta differenti pacchetti e soluzioni di mercato sia sistemi custom sviluppati “ad hoc”, nei più diffusi ambienti di sviluppo, inclusi quelli in ambiente open source per coprire le esigenze verticali delle singole Amministrazioni.

Nel realizzare un intervento di configurazione e personalizzazione, oltre alle competenze approfondite relative allo specifico pacchetto software richiesto dell’Amministrazione, sono determinanti per la scelta del Fornitore la capacità dimostrata in offerta tecnica di proporre soluzioni innovative specifiche per l’ambito di riferimento e il valore aggiunto derivante dall’esperienza in contesti affini.

Pertanto, per garantire la migliore progettazione ed esecuzione di ciascun intervento, l’Amministrazione potrà richiedere, in sede di Richiesta di Offerta, esperienza specifica sui seguenti ambiti di intervento:

1. sistemi commerciali di mercato: prodotti, piattaforme e soluzioni tecnologiche che, opportunamente parametrizzati o personalizzati, possano soddisfare le esigenze specifiche della singola Amministrazione.
2. soluzioni open-source: il riuso di componenti messe a disposizione da terze parti con licenza libera (es. Developers.italia, comunità open source presenti sul web);
3. soluzioni in riuso: il riuso delle componenti applicative e dati proprietarie della PA;
4. front-end digitale: rientrano in questo ambito progetti di creazione di siti/portali multicanali di contenuti istituzionali, tematici e informativi della Pubblica Amministrazione, mediante la configurazione e personalizzazione delle più diffuse piattaforme commerciali CMS, open source (ad es. WordPress, Drupal, Joomla, ecc.) e di riuso da altre amministrazioni;
5. piattaforme nazionali abilitanti: rientrano in questo ambito i progetti di trasformazione digitale ed evoluzione tecnologica finalizzati all’integrazione delle piattaforme abilitanti (ad es. SPID, Fatturazione Elettronica, Pagamenti Elettronici, ecc.) realizzati in genere mediante la configurazione e personalizzazione di moduli in riuso da altre amministrazioni, siano essi sviluppati con software commerciali o liberi.

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Nel corso dell’AQ il fornitore deve garantire il possesso di know-how ed esperienza relativa allo specifico ambito applicativo e tecnologico, nonché la necessaria competenza tecnica e funzionale per erogare i servizi richiesti nell’intervento.

Per ciascun ambito progettuale il fornitore è tenuto a riportare in Offerta Tecnica la descrizione di esperienze significative di successo, descrivendo la metodologia e la soluzione organizzativa per tutte le fasi del progetto.

Il fornitore deve erogare le attività da remoto e/o on-site come richiesto dall’Amministrazione e operare gli interventi in conformità alle Linee guida per il riuso di software.

#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

**Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l’organizzazione del fornitore.**



Profili Professionali previsti nel Team di Configurazione e Personalizzazione (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali):

- Project Manager
- Enterprise Architect
- Healthcare Client Solution Specialist
- Devops Expert
- User Experience Designer
- Business Analyst
- System Analyst
- UX Designer
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist
- Database Specialist and Administrator
- System Integrator & Testing Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ.

Le certificazioni e competenze richieste e quelle eventualmente offerte dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO**

Il servizio è erogato in modalità progettuale **a corpo** e la metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Configurazione e Personalizzazione (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative)**.

#### **Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali**

Per i dettagli del processo di dimensionamento si veda il paragrafo 0.

#### **4.1.5 Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione (COW)**

##### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è volto alla costituzione di un team misto di risorse del fornitore e dell'amministrazione, in modo da permettere la valorizzazione delle reciproche competenze tecnologiche e tematiche.

Il servizio viene svolto in co-working con l'Amministrazione e, pertanto, la sede di riferimento è la sede dell'Amministrazione, salvo la possibilità di organizzare parte del lavoro con strumenti di collaborazione che garantiscono il co-working su sedi differenti, condividendo in ambienti di sviluppo/manutenzione e le librerie e gli strumenti.

L'Amministrazione gestisce le priorità delle attività e l'organizzazione dei cicli di lavorazione – anche con il supporto di risorse specifiche del fornitore di project management e service design quali ad esempio persone con competenze specifiche in metodologie agili (es. Scrum Master e/o Agile Project Manager) e DevOps.

Come indicazione per l'Amministrazione nel dimensionamento è utile considerare un maggior coinvolgimento di risorse del fornitore per le attività di user experience, per la definizione e progettazione tecnica su tecnologie innovative e cloud oriented e per l'analisi dei dati, prevedendo dunque un impiego maggiore dei profili di UX Designer, Cloud Application Architect, Enterprise Architect ed Healthcare Data Scientist.



#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il fornitore si impegna a organizzare il team di risorse con i profili professionali ed il grado di seniority necessario ad integrarsi nei gruppi misti con l'Amministrazione. Il fornitore condivide il piano di lavoro dell'Amministrazione per assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze, conoscenze rispetto ai deliverables e tempi previsti dal piano di lavoro.

Laddove previsto l'attività può essere richiesta anche in estensione di orario ed extra-orario secondo il piano di lavoro dell'Amministrazione.

L'Amministrazione definisce il ciclo di vita che intende adottare tra quelli previsti in appendice Cicli e Prodotti.

#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Configurazione e Personalizzazione (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali):

- Healthcare Client Solution Specialist
- Enterprise Architect
- Developer (Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- Devops Expert
- Business Analyst
- User Experience Designer
- Healthcare Data Scientist
- Digital Media Specialist- Publishing/Front-End
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist
- System Integrator & Testing Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ.

Le certificazioni e competenze richieste e quelle eventualmente offerte dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio è erogato in modalità continuativa e la metrica è **Giorni/Persona a corpo e consumo**.

## **4.2 Servizi di Manutenzione**

Sono previste due articolazioni dei servizi di manutenzione:

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



#### 4.2.1 Descrizione Servizio di Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)

Il servizio comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti funzionali.

A partire dalle attività di presa in carico del parco applicativo il fornitore deve predisporre il Piano di Adeguamento che evidenzia l'analisi dei rischi correlata all'inadeguata qualità intrinseca del software, all'evoluzione delle piattaforme tecnologiche e dei prodotti, all'utilizzo delle applicazioni ed al livello di raggiungimento dei limiti di fruizione ottimale.

Ogni fornitore dovrà dare evidenza di come e di quanto le soluzioni proposte in offerta tecnica – tra cui gli hub tecnologici e tematici di interesse per l'Amministrazione contraente - le soluzioni metodologiche, strumentali ed organizzative – riescano a garantire un'accurata pianificazione degli interventi, impedendo il degrado delle funzionalità, l'obsolescenza tecnologica e digitale e migliorando la proattività, efficacia ed efficienza del servizio.

La manutenzione adeguativa viene, tipicamente, innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, di scalabilità, di manutenibilità, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni dei container, del software base e middleware (es. framework, application server, enterprise service bus, API manager, business process engine ecc.);
- adeguamenti tesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema (es. integrazione con sistemi DMS, CMS, GIS ecc.)
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (es. cambiamento di titoli sulle maschere, layout di stampa, ecc.)
- adeguamenti finalizzati a migliorare l'interoperabilità, l'integrazione e lo scambio dei dati (es. conversione servizi SOAP in REST, esposizione dati in formato JSON, Health Level Seven Fast Healthcare Interoperability Resources (HL7 FHIR), Profili «Integrating the Healthcare Enterprise» (IHE), ecc.)
- adeguamenti finalizzati a migliorare la standardizzazione delle informazioni: Health Level Seven (HL7) Clinical Document Architecture (CDA) Release 2, Portable Document Format (PDF) Livello 3 e livello 1 (PDF/A) per la strutturazione e rappresentazione dei contenuti per i domini delle informazioni, dei dati e dei documenti sanitari; Digital Imaging and Communications in Medicine (DICOM) per la diagnostica per immagini;
- miglioramento dell'accessibilità e usabilità delle applicazioni (es. aderenza linee guida W3C, compatibilità cross-browser/cross-design, responsabilità ecc.)

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA**

In particolare il servizio comprende le attività rivolte agli upgrade di versione (minor version, major version, ...) dei prodotti utilizzati a livello "architetturale", che compongono i diversi ambienti dell'esercizio sottesi alle applicazioni e che ne consentono il funzionamento, come ad esempio:

- software di base e d'ambiente;
- middleware;
- RDBMS;
- business intelligence;
- application server;
- web server;
- prodotti per autenticazione/autorizzazione utenti;
- prodotti per statistica;
- ecc.



Rientrano inoltre nel servizio di Manutenzione Adeguativa e Migliorativa le verifiche preventive rispetto alle installazioni della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti ai prodotti e delle nuove versioni/release.

Il fornitore, a partire dalla fase di presa in carico SET-UP e subentro, deve svolgere tutte le attività preparatorie e necessarie all'acquisizione del know how relativo al contesto applicativo e tecnologico per l'allocazione delle risorse con la necessaria competenza tecnica e funzionale e quanto necessario per garantire l'erogazione del servizio. In particolare, il fornitore deve ottimizzare tali interventi disponendo del know how specifico richiesto dal tipo di esigenza e proponendo la tecnica di adeguamento meno invasiva.

Il fornitore deve garantire, inoltre, la non regressione funzionale e il miglioramento -o almeno mantenimento- del livello di qualità misurato prima dell'intervento (se non è già disponibile) e dopo. La differenza tra i due livelli, che è misura del risultato dell'intervento, dovrà essere comunicata all'Amministrazione.

Il fornitore deve implementare le soluzioni organizzative, strumentali, metodologiche descritte in offerta tecnica, con cui intende assicurare il rispetto degli adempimenti relativamente alle possibili configurazioni dei servizi (vincoli temporali, livelli di prestazione e complessità, ambito adeguamento).

Il fornitore opererà da remoto e/o on-site come richiesto dall'Amministrazione e deve disporre di strumenti, preferibilmente automatici, per le attività di test e per la misurazione della qualità.

#### Ambito di adeguamento per il servizio Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

Al fine di garantire la migliore progettazione ed esecuzione di ciascuna tipologia di intervento, riducendo al minimo i rischi di regressione e malfunzionamento, riveste particolare importanza l'esperienza e la competenza specifica che il Fornitore possiede per l'ambito oggetto di intervento, la cui tipologia può essere così classificata:

1. adeguamento tecnologico: interventi per recepire adeguamenti tecnologici che interessano per esempio le componenti infrastrutturali e applicative dell'architettura, per le quali è richiesta proattività nel rilevare l'esigenza e competenza specifica sulla tecnologia di riferimento;
2. efficientamento del testing: interventi volti a ristrutturare il codice sorgente e corredare il processo di sviluppo e integrazione introducendo il testing automatico ai vari livelli di sviluppo, al fine di minimizzare la difettosità del software e le regressioni;
3. innalzamento del livello di qualità del sw: interventi finalizzati a garantire il miglioramento del livello di qualità del sw in relazione ai livelli minimi richiesti nell'appendice "Livelli di Servizio" o superiori definiti dall'Amministrazione.

#### **4.2.2 Descrizione Servizio di Manutenzione Correttiva Sw "pregresso e non in garanzia" (MAC)**

Il servizio viene attivato da una segnalazione di malfunzionamento da parte dell'Amministrazione, che deve contenere tipicamente le informazioni necessarie alla riproduzione del malfunzionamento, i danni causati alle basi dati nonché la categoria del malfunzionamento. Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di Manutenzione Correttiva attraverso il processo di gestione delle segnalazioni ed il relativo sistema di front-end verso gli utenti adottato dall'Amministrazione (Call Center, Service Desk, Help Desk I° e II° livello).

Dal momento in cui la richiesta è assegnata al Fornitore decorrono i tempi relativi agli Indicatori di Qualità definiti nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Livelli di Servizio".

I malfunzionamenti sono classificabili in quattro categorie (da 1 a 4, in cui 1 rappresenta il livello di malfunzionamento più critico), individuabili secondo quanto descritto nella tabella seguente:

Tabella 4.2 classificazione malfunzionamenti

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE
1	malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni di essa e tutte le problematiche di sicurezza applicativa (compresi gli incidenti di sicurezza informatica)



2	malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)
3	malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative ed i malfunzionamenti di tipo marginale
4	anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati

Le categorie sono raggruppate nei due seguenti gruppi:

- **non bloccante** ovvero categoria 3 e 4: malfunzione che non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi anche mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza aggravio per l'utente;
- **bloccante**: malfunzione che rende totalmente "categoria 1" o parzialmente "categoria 2" non utilizzabili all'utente una o più funzionalità dell'applicazione.

Le tempistiche per la risoluzione delle diverse categorie di malfunzionamento sono definite in Appendice 2 al Capitolato Tecnico "Livelli di Servizio" al Capitolato Tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul Sistema in uso presso l'Amministrazione fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non segua un intervento di correttiva, fino alla registrazione sul Sistema delle relative motivazioni.

Il Fornitore ha l'obbligo di verificare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato all'Amministrazione solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati, comprovato all'occorrenza dall'esibizione della relativa documentazione di esecuzione, unitamente agli script automatici.

La conclusione dell'intervento effettuato verrà comunicata all'Amministrazione, che si riserva di procedere al collaudo delle eventuali modifiche apportate a software, documentazione e base dati. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate.

Qualora l'intervento di correzione effettuato dal Fornitore risolva solo parzialmente il malfunzionamento (ad esempio attraverso un "workaround" che consenta comunque di riattivare momentaneamente il funzionamento), non ripristinando correttamente il software, l'Amministrazione genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di risoluzione, calcolati ai fini della rilevazione degli Indicatori di Qualità del servizio, saranno conteggiati sommando i tempi di ripristino di entrambi gli interventi. Le modalità di esecuzione descritte e gli Indicatori di Qualità previsti si applicano anche agli interventi in garanzia. Si sottolinea l'importanza della presa in carico del Sistema e delle funzionalità sviluppate man mano, per acquisire un elevato grado di conoscenza del disegno e del codice realizzato.

Nel caso in cui i malfunzionamenti siano imputabili ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi oppure siano riconducibili a software gestito in garanzia dal Fornitore dei precedenti contratti, il servizio di Manutenzione Correttiva consisterà unicamente nel fornire supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta.

In particolare, nel caso in cui il Fornitore, a seguito della ricezione della segnalazione da parte dell'Amministrazione, riscontri che l'anomalia è relativa a software gestito in garanzia dal Fornitore del precedente Contratto, lo segnalerà all'Amministrazione che provvederà a contattare il Fornitore responsabile. Nell'ambito del servizio, pertanto, si dovrà provvedere a supportare i Fornitori dei precedenti contratti nella risoluzione del malfunzionamento.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- attivazione del gruppo di sviluppo per l'eventuale adeguamento del software in fase di sviluppo/modifica/collaudo;
- test in apposito ambiente di sviluppo assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;



- allineamento della documentazione.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio indisponibilità di servizi terzi integrati, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento e sistemistico per la risoluzione del problema a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Nel caso di malfunzioni su punti di interfaccia verso l'esterno, il fornitore deve provvedere alla validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema.

Se il malfunzionamento riguarda prodotti software a licenza d'uso, eventualmente personalizzati, il ripristino della funzionalità avviene attraverso l'applicazione di "patch" rilasciate dal/i software vendor, altrimenti attraverso modifica delle personalizzazioni.

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SUL SOFTWARE AD HOC "PREGRESSO E NON IN GARANZIA"**

Il servizio riguarda interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori.

Pertanto, il presente servizio può essere attivato esclusivamente sul software che non è coperto da alcuna forma di garanzia, di cui al successivo paragrafo 5, o garanzia del fornitore uscente o gestiti da soggetti terzi.

Nel dettaglio:

Per "*software progresso*" si intende il software preesistente all'attivazione del Contratto Esecutivo che viene preso in carico dal fornitore durante il periodo di subentro.

Per "*software non in garanzia*" nel periodo di conteggio definito dall'Amministrazione (trimestre/semestre) si intende il software non coperto dalla garanzia del fornitore uscente, come previsto per legge, e il software non modificato dal fornitore aggiudicatario del Contratto Esecutivo.

Pertanto, il dimensionamento globale del *software ad hoc "progresso e non in garanzia"* indicato nel Piano dei Fabbisogni viene scomposto e rilevato con riferimento ad ogni periodo di affidamento del servizio (generalmente trimestralmente o semestralmente) per correlarlo alla sola difettosità del software non in garanzia e preesistente al Contratto Esecutivo.

L'utilizzo della metrica del canone sui Punti Funzione affidati al servizio impone al fornitore l'aggiornamento - con la periodicità indicata nel Piano dei Fabbisogni - del dimensionamento funzionale di periodo. Il fornitore consegna con il Piano di lavoro il Report di baseline difettabile totale, in cui vengono evidenziate le correzioni per escludere quanto sotto riportato e determinare il Report di baseline del software ad hoc "*progresso e non in garanzia*".

Dovranno essere escluse dalla baseline:

- le funzionalità/applicazioni "*pregresse*" coperte da licenza o gestite esternamente;
- le funzionalità/applicazioni "*pregresse*" in garanzia di altro fornitore - di particolare rilevanza quella del fornitore uscente per tutta la durata della garanzia finale;
- le funzionalità/applicazioni "*pregresse*" modificate dai servizi realizzativi;
- le funzionalità/applicazioni "*pregresse*" in stato di migrazione, dismissione, rifacimento;
- le funzionalità/applicazioni "*pregresse*" stabili escluse dal canone;
- le ulteriori indicazioni dell'amministrazione.

Per tutte le modalità di affidamento deve essere inoltre consegnato - con la periodicità richiesta di misurazione e remunerazione - il report degli interventi effettuati, con evidenza della categoria di gravità, delle percentuali di difettosità per ciascuna applicazione e l'anzianità del sw.

Il piano di lavoro della manutenzione correttiva con le sezioni di Pianificazione, Consuntivazione, Offerta Migliorativa è sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione. Documenti incompleti e/o inesatti e/o viziati comportano l'applicazione delle sanzioni previste dall'appendice Livelli di Servizio.



### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare i suddetti servizi il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutti **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Manutenzione Adeguativa - Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc pregresso e non in garanzia (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali):

- Healthcare Solution Specialist
- Developer (Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- Business Analyst
- System Integrator & Testing Specialist

Il fornitore sarà libero di organizzare le figure indicate in precedenza nell'ambito del proprio Team Ottimale per l'erogazione:

- del servizio di Manutenzione Adeguativa;
- del servizio di Manutenzione Correttiva;

rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ.

Le certificazioni e competenze richieste e quelle eventualmente offerte dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO**

Il servizio può essere erogato in modalità progettuale **a corpo, a canone, a consumo**, come previsto nella tabella che segue:

*Tabella 4.3 Metriche disponibili per i servizi MAD e MAC*

Servizio	Modalità	Metrica	Dimensionamento
Manutenzione Adeguativa (MAD)	Progettuale a corpo per ciascun intervento	Giorno Team ottimale	Giorni/Team totali previsti per il periodo del servizio
	Per intervento a Consumo	Giorni/Persona	Giorni/persona Totali previsti per il periodo del servizio
Manutenzione Correttiva Sw pregresso e non in garanzia (MAC)	Per intervento a Consumo	Giorni/Persona	Giorni/persona Totali previsti per il periodo del servizio
	Continuativo a canone su baseline PF Sw ad hoc pregresso e non in garanzia	Canone mese per singolo PF pregresso e non in garanzia	PF MAC totali relativi a SW ad hoc pregresso e non in garanzia previsti per il periodo del servizio
Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD -MAC)	Continuativo a canone su effort medio	Canone per singolo FTE/mese MAC	Numero Totale di FTE/mese MAC per il periodo del servizio



Nel caso di Manutenzione Correttiva a canone mensile su “baseline di Punti Funzione relativi a Sw “pregresso e non in garanzia” l’Amministrazione, nel Piano dei Fabbisogni, o in caso di Rilancio Competitivo entro 5 giorni dalla stipula del Contratto Esecutivo, indicherà la difettosità media rilevata nell’ultimo anno sul software (al netto della difettosità del software che rimarrà in garanzia del fornitore uscente) in termini di numero di interventi mensili.

Sulla base di tale dato, il valore del canone mensile dovuto sarà ridotto, nella misura rappresentata nella Tabella 4.4.

**Tabella 4.4 Riduzione del canone di MC su baseline PF in base alla difettosità**

Baseline PF relativi a Sw pregresso e non in garanzia	Numero di Interventi mensili medi rilevati nell’ultimo anno			
fino a 15.000	>= 20	> 16	> 12	> 8
da 15.001 a 30.000	>= 35	> 28	> 21	> 14
da 30.001 a 45.000	>= 50	> 40	> 30	> 20
da 45.001 a 60.000	>= 65	> 52	> 39	> 26
da 60.001 a 75.000	>= 75	> 60	> 45	> 30
da 75.001 a 90.000	>= 85	> 68	> 51	> 34
da 90.001 a 105.000	>= 90	> 72	> 54	> 36
da 105.001 a 120.000	>= 95	> 76	> 57	> 38
da 120.001 a 135.000*	>= 100	> 80	> 60	> 40
% di riduzione corrispettivo PF	0%	10%	30%	50%

\*per baseline PF superiori a 135.001, per ogni fascia di ulteriori 15.000 PF, il numero di interventi mensili medi può essere calcolato aggiungendo in ordine di colonna i valori 2, 1.5, 1, 0.5 (es. baseline PF pari a 175.000, il numero di interventi medi mensili è rispettivamente in ordine di colonna 104, 83, 62, 41).

Con la cadenza che sarà definita dall’Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta/nel Piano di lavoro, in ogni caso non inferiore al mese e non superiore all’anno, potrà essere operata una revisione del canone mensile a valere sulle successive mensilità, sulla base della difettosità rilevata nel periodo di riferimento precedente di erogazione del servizio.

In tal caso, in sede di revisione del canone, si farà riferimento alla tabella sopra riportata. La revisione potrà operare in aumento o in diminuzione entro il limite dei parametri di cui alla suddetta tabella (pertanto, per esempio, ove originariamente sia stata riscontrata una scarsa difettosità e sia stato di conseguenza ridotto l’importo del canone offerto, qualora nel corso del primo anno di esecuzione contrattuale sia emerso un incremento della difettosità rispetto al dato iniziale, a decorrere dal secondo anno di esecuzione contrattuale l’importo del canone mensile potrà essere aumentato nel rispetto dei parametri della suddetta tabella e comunque non oltre il valore del canone risultante dall’offerta economica del fornitore. Parimenti, per esempio, qualora originariamente sia stata riscontrata una forte difettosità e sia stato confermato l’importo del canone offerto, qualora nel corso del primo anno di esecuzione contrattuale sia emersa una riduzione della difettosità rispetto al dato iniziale, a decorrere dal secondo anno di esecuzione contrattuale l’importo del canone mensile potrà essere ridotto nel rispetto dei parametri della suddetta tabella).

Ai fini di cui sopra, il Fornitore sarà tenuto a pubblicare sul Portale e a consegnare periodicamente (in base alla cadenza specificata dall’Amministrazione al più pari alla cadenza di revisione del canone) report e dati sulle attività svolte nell’ambito del servizio, indicando la difettosità (in termini di numero di interventi mensili). Troverà a tal fine applicazione l’indicatore di qualità RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale di cui all’appendice “Livelli di Servizio”.

### 4.3 Servizi di Conduzione Applicativa

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



Il servizio di Conduzione applicativa comprende le attività finalizzate alla gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio dell'Amministrazione a supporto del Servizio Sanitario Nazionale. In funzione della tipologia, delle dimensioni, del parco applicativo il servizio viene configurato con i seguenti ambiti di intervento:

- Gestione applicativi e base di dati
- Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web
- Supporto Specialistico

Il macro-servizio di Conduzione applicativa può essere attivato dall'Amministrazione e può trovare specifica caratterizzazione sulla base dei modelli di servizio identificati.

Il servizio sarà svolto presso le sedi dell'Amministrazione e/o da remoto mediante i sistemi messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse aggiuntive con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Il servizio richiede organizzazione flessibile sulla base delle attività giornaliere, delle scadenze amministrative, della presa in carico di rilasci applicativi significativi, delle esigenze di reperibilità e extra-orario per attività critiche.

Il fornitore deve disporre di uno strumento di tracciatura, gestione e monitoraggio delle richieste, garantendo l'accesso profilato all'Amministrazione.

#### **4.3.1 Servizi di gestione applicativi e basi dati (GAB)**

Il servizio di Gestione applicativi e basi dati comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni prevalentemente gestionali, delle loro relative basi dati e data services. In funzione dell'organizzazione dell'Amministrazione, il servizio può includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni (cittadini/imprese/utenti amministrativi operativi o ruoli manageriali, altre amministrazione, in genere nazionali) che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via email o portale web oppure indirettamente tramite un Help Desk di I livello. Laddove previsto il colloquio con l'utenza, oltre alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, acquista particolare rilevanza la professionalità nella gestione della relazione con l'utenza.

La gestione applicativa richiede la profonda conoscenza funzionale e tecnica delle applicazioni, che deve essere acquisita a partire dalla fase di presa in carico. Tutte le attività della gestione devono essere registrate, classificate, misurate.

Devono essere applicati strumenti e procedure per la condivisione della conoscenza per garantire continuità tra le risorse assegnate al servizio.

Le principali attività del servizio sono:

- Gestione delle funzionalità in esercizio:
  - servizio di help desk (se non attivato separatamente) su postazioni attrezzate dall'Amministrazione;
  - risoluzione delle richieste di intervento aperte dall'utente;
  - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva, *laddove previsto*, e verifica dell'esito dell'intervento effettuato. A tale proposito il fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione della necessaria reportistica, anche attraverso un opportuno strumento di Trouble Ticketing messo a disposizione dal fornitore (salva richiesta dell'Amministrazione di usare un proprio strumento);



- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema;
  - ripristino base dati (non determinata da malfunzionamenti di software in garanzia od in manutenzione correttiva);
  - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
  - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione quali la manutenzione preventiva (l'esecuzione anticipata su un ambiente dedicato di applicazioni a ridotta frequenza o critiche o connesse a ambiente dati a rilevante variazioni, ecc.), collegamenti con il KBMS;
  - gestione della configurazione;
  - realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta".
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
    - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
    - attività di parametrizzazione specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.;
    - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
    - gestione della nuova configurazione;
    - affiancamento all'utente finale volto ad istruirlo all'uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.
  - Supporto agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso:
    - Assistenza tecnico/funzionale agli utenti;
    - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
    - predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).
  - Pianificazione funzionale del servizio:
    - movimentazione giornaliera dei batch, *se applicabile*;
    - disponibilità del servizio on line;
    - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione.
    - Affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio: l'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dall'Amministrazione, finalizzata a trasmettere il know how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio;
    - Attività di data entry e di archiviazione: finalizzata all'alimentazione iniziale o al recupero di dati/documenti o attività di supporto alle migrazioni e/o all'archiviazione digitale dei documenti.

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il fornitore si impegna a organizzare il servizio secondo le indicazioni dell'Amministrazione, con i profili professionali ed il grado di seniority necessario per adempiere ai contenuti diversificati e ampi del servizio.

All'interno del dimensionamento complessivo il fornitore condivide il piano di lavoro della gestione ed il piano dei rilasci particolarmente impattanti sull'utenza e sui servizi di gestione per assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze.



Il fornitore deve assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze, conoscenze rispetto ai deliverables e tempi previsti dal piano di lavoro.

Le risorse del fornitore preposte al servizio dovranno acquisire e mantenere un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sui sistemi, sulle applicazioni ed in genere sul patrimonio applicativo dell'Amministrazione, a partire dalla presa in carico.

Il fornitore dovrà garantire, a partire dal livello di standardizzazione della gestione dei servizi in fase di subentro, l'attuazione di un processo di miglioramento continuo attraverso l'introduzione di meccanismi e strumenti volti all'automazione dei processi di gestione e di integrazione continua.

Le risorse del team dovranno interagire efficacemente ed in modo strutturato con i team di sviluppo (*Dev*) e di gestione operativa dei sistemi (*Ops*), utilizzando -ciascuno per quanto di propria competenza- gli strumenti di automazione definiti in accordo con l'Amministrazione, che cura il coordinamento e l'interazione.

#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Servizi di gestione applicativa e basi dati (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Project Manager
- Business Analyst
- Developer (Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- Digital Media Specialist- Publishing/Front-End
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist
- System Integrator & Testing Specialist
- Service Desk Agent

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio di Gestione applicativo e basi dati – nella configurazione richiesta dall'Amministrazione- dispone delle seguenti metriche:

- **Giorni/Persona a consumo:** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni le figure professionali tra quelle previste ed il relativo dimensionamento.
- **Canone standard per FTE 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative):** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni il numero di FTE mensili per la configurazione scelta.

Per entrambe le metriche, ai fini del dimensionamento del servizio, si rimanda al paragrafo 8.9.

#### **4.3.2 Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FPS)**

Il servizio si riferisce alla gestione del Front end digitale ovvero dell'insieme dei sistemi/applicazioni/strumenti che compongono l'identità digitale dell'Amministrazione quali siti, portali, mobile app, canali web, piattaforme di Enterprise Social & Collaboration.

Comprende, inoltre, le piattaforme tecnologiche sottostanti allo sviluppo e gestione contenuti di siti responsive, scalabili, modulari, facilmente manutenibili che permettano di creare efficienza nel processo redazionale e di pubblicazione di contenuti e servizi.

Rientrano nel servizio le attività necessarie per eseguire i processi di seguito specificati per i siti (Internet, Intranet, Extranet, portali e motori di ricerca, community, social network e forum, ecc...) che verranno indicati dall'Amministrazione nell'allegato di Contesto Applicativo e Tecnologico al Piano dei Fabbisogni:



- creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti del sito, mediante una stazione editoriale di facile uso per gli Autori e uno strumento di workflow per supportare i flussi di aggiornamento e approvazione dei contenuti;
- pubblicazione dinamica dei contenuti su Internet e/o sulla Intranet, mediante l'estrazione dei contenuti dall'archivio e la produzione in linea di pagine web applicando template, fogli di stile e interfacce di navigazione (in modo da garantire la separazione fra contenuti e presentazione). Inoltre, la pubblicazione può utilizzare un motore di regole per filtrare e personalizzare le pagine in base ai profili utente e/o in base al canale di fruizione (personal computer, palmare, telefonino, carta, ecc.);
- aggiornamento e fine-tuning del sito, mediante strumenti di analisi dell'uso del sito da parte dei suoi utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e del traffico;
- realizzazione di news, focus, newsletter, servizi audiovisivi e altri prodotti informativi anche multimediali da pubblicare sui canali social istituzionali;
- monitoraggio e analisi del flusso di informazioni social;
- supporto alle implementazioni progettuali dell'architettura delle informazioni del portale Internet/Intranet (mappatura, indicizzazione, taggatura e correlazione dei contenuti);
- gestione redazionale delle web community e dei canali interni di social collaboration e social enterprise.

I servizi di Gestione dei Contenuti siti Web utilizzano generalmente una soluzione di Enterprise Content Management.

Il fornitore è tenuto a conoscere le principali piattaforme, framework e soluzioni di Enterprise Content Management.

Le principali attività, in un elenco non esaustivo, vengono raggruppate per gli ambiti di Content Management, Publishing e Monitoraggio e Tuning come descritto nel seguito.

#### Content Management

È richiesto al fornitore di eseguire i processi di creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti di un sito web, mediante una stazione editoriale e uno strumento di workflow per supportare i flussi di aggiornamento e approvazione dei contenuti.

Pertanto, le principali attività sono:

- Gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali (p.e.: testi; linguaggi HTML 5 o successivi, XML, VoiceXML, SGML; SVG, immagini; audio download e streaming, video download e streaming, applet, contenuti con gestione dei diritti);
- Gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- Supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
- Supporto alla stazione editoriale per la creazione e modifica dei contenuti;
- Supporto alla stazione editoriale per la gestione della struttura delle pagine e del sito;
- Supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti;
- Supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
- Supporto XML e JSON per la generazione/modifica/archiviazione dei contenuti;
- Supporto multicanale (PC, smartphone, tablet, SMS, XHTML, HTML 5, App, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, aree di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;
- Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali.

#### Servizi redazionali, di web publishing e di progettazione editoriale



Le attività dei servizi redazionali sono relative alla gestione del ciclo di produzione, contribuzione e pubblicazione di contenuti web.

Comprende l'esecuzione di processi di pubblicazione dinamica dei contenuti su Internet e/o sulla Intranet, mediante l'estrazione dei contenuti dall'archivio e la produzione anche manuale in linea di pagine web applicando template, fogli di stile e interfacce di navigazione (in modo da garantire la separazione fra contenuti e presentazione). Inoltre, la pubblicazione può utilizzare un motore di regole per filtrare e personalizzare le pagine in base ai profili utente e/o in base al canale di fruizione (personal computer, palmare, telefonino, carta, ecc.).

Pertanto, le principali attività sono:

Gestione dei contenuti: a titolo esemplificativo e non esaustivo, comporta:

- analisi, creazione, modifica, aggiornamento, rimozione, approvazione e pubblicazione delle informazioni e dei contenuti: aggiornamenti automatici, supporto omnicanale (PC, smartphone, tablet, SMS, XHTML, HTML 5, App, carta/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, aree di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche;
- raccolta dei dati nella sezione di "Amministrazione trasparente" e individuazione delle modalità di presentazione delle relative informazioni in conformità al d.lgs. 33/2013 e s.m.i. alla eventuale normativa sopravvenuta;
- trattamento editoriale dei contenuti redazionali e supporto alla implementazione dell'architettura delle informazioni ai fini della presentazione dei dati nella sezione "Open data";
- valutazione di pertinenza e inserimento di metadati e taggatura per la correlazione dei contenuti, applicazione di regole per filtrare e personalizzare le pagine in base ai profili utente e/o al canale di fruizione;
- predisposizione e elaborazione di elementi multimediali a corredo dei contenuti (immagini, banner interattivi, audio, video, animazioni, con gestione dei relativi diritti di utilizzo);
- produzione di news, newsletter, dossier, tutorial e altri prodotti informativi;
- Servizi di collaborazione: forum, bulletin board;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali e/o multimediali.
- supporto alla realizzazione di template e associazione a specifici contenuti, adattamenti e integrazioni all'architettura delle informazioni, definizione di percorsi di navigazione;
- mappatura dei contenuti a supporto della migrazione dai siti e/o archivi esistenti;
- creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e la modifica dei contenuti;
- creazione della tassonomia di contenuti;
- definizione di linee guida ed editing di contenuti e metadati per ottimizzare l'indicizzazione e la ricerca dei contenuti testuali e multimediali sui motori interni ed esterni.

#### Tuning

Comprende l'esecuzione di processi di aggiornamento e fine-tuning del sito, mediante strumenti di analisi dell'uso del sito da parte dei suoi utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e del traffico.

Pertanto, le principali attività sono:

- profiling e personalizzazione, gestione del processo di registrazione e del database utenti registrati, gestione profili e gruppi di utenti;
- gestione delle pagine del sito o portale: servizi nativi di "portal builder" e/o supporto all'integrazione con altri portali; compatibilità con le portlet standard Java (JSR 168 o 286); supporto per JSR 170 (API Standard per l'accesso a "content repositories"); supporto per miglorie secondo le WCAG in essere; supporto per miglorie prestazionali per l'accesso ai dati.
- servizi e strumenti di verifica della qualità dei contenuti;
- gestione di siti multipli e/o distribuiti (home page multiple con accesso a contenuti condivisi e/o contenuti su più siti distribuiti);
- supporto multilingua ed eventualmente servizi di traduzione;
- analisi e reporting: analisi dei log e generazioni di report sul traffico e sull'uso del sito da parte degli utenti;
- storicizzazione ai fini di revisione e controllo (p.e., controversie legali, ecc.);



- gestione della sicurezza: controllo di accesso, gestione autorizzazioni, resistenza ad attacchi esterni, certificazione dell'integrità di contenuti da fornitori esterni.

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il fornitore si impegna a organizzare il servizio secondo le indicazioni dell'Amministrazione, con i profili professionali ed il grado di seniority necessario per adempiere ai contenuti diversificati e ampi del servizio.

All'interno del dimensionamento complessivo il fornitore condivide il piano di lavoro della gestione ed il piano dei rilasci particolarmente impattanti sull'utenza e sui servizi di gestione per assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze.

Il fornitore deve assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze, conoscenze rispetto ai deliverables e tempi previsti dal piano di lavoro.

Le risorse del fornitore preposte al servizio dovranno acquisire e mantenere un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sui sistemi, sulle applicazioni ed in genere sul patrimonio applicativo dell'Amministrazione, a partire dalla presa in carico.

Il fornitore dovrà garantire, a partire dal livello di standardizzazione della gestione dei servizi in fase di subentro, l'attuazione di un processo di miglioramento continuo attraverso l'introduzione di meccanismi e strumenti volti all'automazione dei processi di gestione e di integrazione continua.

Le risorse del team dovranno interagire efficacemente ed in modo strutturato con i team di sviluppo (*Dev*) e di gestione operativa dei sistemi (*Ops*), utilizzando -ciascuno per quanto di propria competenza- gli strumenti di automazione definiti in accordo con l'Amministrazione, che cura il coordinamento e l'interazione.

#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

#### **Profili Professionali previsti nel Team di Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web**

(per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali):

- Project Manager
- Devops Expert
- Developer (Cloud/Mobile/Front-End Developer)
- Business Analyst
- Healthcare Data Scientist
- User Experience Designer
- Digital Media Specialist- Publishing/Front-End
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web – nella configurazione richiesta dall'Amministrazione- dispone delle seguenti metriche:

- **Giorni/Persona a consumo:** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni le figure professionali tra quelle previste ed il relativo dimensionamento.
- **Canone standard per FTE 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative):** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni il numero di FTE mensili per la configurazione scelta.

Per entrambe le metriche, ai fini del dimensionamento del servizio, si rimanda al paragrafo 8.9.



### 4.3.3 Supporto Specialistico (SS)

Il servizio comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura.

Generalmente sono attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura (Sviluppo Software Ex-novo, Evoluzione Applicazioni Esistenti, Adeguamento, Configurazione e Personalizzazione) ma anche ai servizi di Gestione e Migrazione.

Tipicamente il servizio si scompone in una pluralità di interventi dedicati a singoli task mirati su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento e addestramento all'Amministrazione.

Le attività tipiche di questo servizio riguardano il Supporto trasversale in ambito ICT, ricomprende le seguenti attività, indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto all'uso di nuovi prodotti applicativi appartenenti alle Aree Tematiche di riferimento indicate nel capitolo 3;
- assessment del parco tecnologico esistente dal punto di vista delle tecnologie e delle architetture;
- benchmarking;
- supporto alla redazione di relazioni tecniche, redazione o validazione linee guida tecniche/metodologie interne; supporto all'analisi dei rischi, allo sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, alla definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- supporto all'analisi comparata di scenari alternativi, realizzazione quadri di sintesi, prototipazione e simulazioni differenti rispetto alle attività che fanno parte delle fasi operative di analisi e progettazione dei servizi realizzativi di sw;
- Supporto per l'ottimizzazione delle applicazioni;
- supporto per eventi e presentazioni anche con sviluppo di prototipi di tipo "usa e getta" per esigenze dell'Amministrazione;
- esecuzione, realizzazione di sperimentazioni e prototipi che non comportino la produzione di codice o la scrittura di software.

Il fornitore dovrà, inoltre, disporre di competenze specialistiche verticali nei seguenti ambiti:

- *trend tecnologici*: competenze specifiche sui trend tecnologici emergenti di interesse per la PA, che possono rappresentare fattori di ottimizzazione dei processi e delle applicazioni in chiave di trasformazione digitale;
- *specializzazione Cloud*: competenze specialistiche in ambito Cloud, dagli aspetti architetturali alla sicurezza, alla performance, alla gestione di soluzioni SaaS.

#### REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il fornitore si impegna a organizzare il servizio secondo le indicazioni dell'Amministrazione, con i profili professionali ed il grado di seniority necessario per adempiere ai contenuti diversificati e ampi del servizio.

All'interno del dimensionamento complessivo il fornitore condivide con l'Amministrazione il piano di lavoro della gestione ed il piano dei rilasci particolarmente impattanti sull'utenza e sui servizi di gestione per assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze.

Il fornitore deve assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze, conoscenze rispetto ai deliverables e tempi previsti dal piano di lavoro.

#### TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.



Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Supporto Specialistico (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Healthcare Solution Specialist
- Enterprise Architect
- Cloud Application Architect
- Cloud Application Specialist
- Cloud Security Specialist
- Devops Expert
- Business Analyst
- Healthcare Data Scientist
- User Experience Designer

METRICHE E DIMENSIONAMENTO:

La metrica è **Giorni/Persona a consumo**.

## **4.4 Servizi Infrastrutturali**

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi Infrastrutturali comprendono le attività, pianificabili e non, finalizzate alla presa in carico e gestione ordinata ed efficiente delle architetture e di tutte le infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione a supporto del sistema informativo della sanità, nonché la loro evoluzione.

Rientrano in tale ambito il servizio di conduzione tecnica ed il servizio di supporto tecnologico.

#### **4.4.1 Servizio di Conduzione Tecnica (CT)**

Nell'ambito del servizio di Conduzione tecnica rientrano i seguenti ambiti di intervento:

- Presa in carico e messa in esercizio delle architetture e infrastrutture (hardware e software);
- Supporto nella messa in esercizio delle applicazioni e presa in carico delle stesse;
- Conduzione e gestione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, della continuità operativa (Backup, Disaster/Recovery) dell'Amministrazione;

#### **Presa in carico e messa in esercizio delle architetture e infrastrutture (hardware e software)**

La presa in carico e messa in esercizio delle infrastrutture e delle architetture dell'Amministrazione consente l'acquisizione delle conoscenze, degli strumenti e della documentazione necessaria alla successiva conduzione delle infrastrutture e delle architetture. In particolare in tale fase il Fornitore:

- acquisisce e verifica la documentazione tecnica e operativa relativa alla infrastruttura;
- sulla base delle determinazioni dell'Amministrazione e coerentemente con i team dei servizi di tipo applicativo effettua la pianificazione per il rilascio in esercizio;
- verifica la corretta operatività degli strumenti funzionali alla gestione dell'infrastruttura quali a mero titolo di esempio l'installazione e configurazione degli agenti per il monitoraggio, il tuning, il capacity planning, la schedulazione dei back-up, la configurazione degli apparati di rete e di sicurezza perimetrale;
- svolge le attività di test e verifica finalizzate al rilascio in esercizio di nuove architetture tecnologiche o evoluzioni di quelle esistenti;
- inserisce e gestisce il ciclo di vita dei "configuration item" del CMDB dell'Amministrazione (ove presente);
- trasferisce le conoscenze ed eventuale documentazione al servizio di help-desk di 2 livello di tipo tecnico ed applicativo per il supporto utente e ad eventuali ulteriori altri servizi ove necessario (ad esempio il servizio di gestione delle postazioni di lavoro).



### **Supporto nella messa in esercizio delle applicazioni e presa in carico delle stesse**

L'attività è finalizzata alla esercibilità tecnica dei rilasci in termini di nuove applicazioni nonché alle modifiche delle applicazioni già in esercizio.

.

Il fornitore deve garantire i requisiti di esercibilità tecnica tramite la documentazione di conduzione tecnica delle infrastrutture di esercizio.

Per la presa in carico di nuove funzionalità/applicazioni in esercizio si riassumono le principali attività:

- cooperazione con i team di sviluppo, nella verifica dei requisiti di esercibilità presenti nella specifica documentazione, nella schedulazione e pianificazione dei rilasci in esercizio di nuove applicazioni e/o funzionalità;
- predisposizione e/o aggiornamento della documentazione di gestione tecnica con le informazioni necessarie ad eseguire l'esercibilità del rilascio;
- predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- verifica e validazione dei prodotti utilizzati per la conduzione dei sistemi quali ad esempio procedure, parametri e tabelle, scheduler batch, back-up dati e applicazioni, monitoraggio, documentazione di gestione esercizio, definizioni relative ai dati al fine di garantire la coerenza con le basi dati di produzione;
- supporto al fine di garantire che l'intero ciclo applicativo di rilascio termini correttamente (deployment).

### **Conduzione e gestione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, della continuità operativa (Backup, Disaster/Recovery) dell'Amministrazione**

L'attività è finalizzata alla gestione ordinata, efficace ed efficiente delle componenti infrastrutturali del sistema informatico dell'Amministrazione.

Il fornitore deve svolgere le attività di conduzione assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza adottati dall'Amministrazione.

Nell'ambito della conduzione e gestione rientrano le seguenti attività:

#### **Gestione delle architetture e infrastrutture**

- upgrade di sistemi gestiti, in termini sia di creazione di nuovi ambienti e sia di modifiche della configurazione dei sistemi dell'Amministrazione;
- gestione e ottimizzazione degli aspetti relativi alla rete dell'Amministrazione (es. di tipo LAN/WAN/MAN);
- conservazione e aggiornamento della documentazione relativa alle infrastrutture e alle evoluzioni delle infrastrutture pre-esistenti.

#### **Gestione degli ambienti elaborativi**

La gestione ambienti elaborativi include le attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante l'infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici.

La gestione degli ambienti elaborativi prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- presa in carico, conduzione operativa e monitoraggio dei sistemi affidati in gestione nonché dei meccanismi di alta affidabilità;
- assistenza all'installazione, personalizzazione, distribuzione, manutenzione e test, dei sottosistemi e dei prodotti middleware (Data base server, Web Server, Application Server, ecc.) e del sistema operativo presenti all'interno del sistema;
- predisposizione e gestione tecnica degli ambienti di sviluppo e test e produzione;
- definizione e attuazione delle modalità di start-up, shut down e recovery dei sistemi;
- gestione dei carichi di lavoro dei sistemi ed assegnazione delle priorità.



- definizione, realizzazione e gestione di ambienti di virtualizzazione sui sistemi operativi;
- analisi ed esecuzione dei “remediation plan” di sicurezza ICT nel rispetto delle priorità condivise con l’Amministrazione.
- esecuzione e controllo degli interventi di manutenzione sul software di base e sull’hardware (per esempio l’introduzione di patch), nel rispetto dei vincoli applicativi;
- aggiornamento di major/minor release di sistemi software di base;
- gestione delle procedure schedulate, sia applicative che di sistema;
- sostituzione di parti di apparati di rete, di sicurezza, storage o server (cosiddette Customer Replaceable Parts).

#### Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB) e degli asset

Gestione del CMDB dell’Amministrazione in termini di controllo delle versioni di tutti i Configuration Items (elementi di configurazione) gestiti relativi all’ambito del servizio di Conduzione tecnica. Le attività che insistono sul CMDB dovranno avvenire nel rispetto del processo di Configuration Management.

Tra le attività di gestione del continuo del ciclo di vita dei “*Configuration Item*” rientrano:

- tracciare i beni afferenti all’infrastruttura IT dell’Amministrazione;
- generare e mantenere informazioni accurate a supporto degli altri processi di Service Management;
- garantire che il CMDB sia una base dati a supporto e funzionale all’applicazione dei processi di Incident, Problem e Change Management;
- verificare i dati rispetto all’infrastruttura gestita e correggere eventuali discrepanze.

#### Amministrazione dei prodotti software

Le principali attività da svolgere nell’ambito dell’amministrazione dei prodotti software sono:

- installazione, configurazione, evoluzione e manutenzione dei prodotti software;
- supporto alla messa in esercizio dei prodotti software;
- configurazione eventuale delle utenze e dei privilegi;
- analisi delle prestazioni degli specifici ambiti di installazione applicativa (ad es. Java Virtual Machine, Apache, Tomcat, ecc...) utilizzando gli strumenti propri di ogni singolo middleware;
- manutenzione periodica e correzione delle anomalie per l’allineamento del livello di patch necessario alla rimozione dei bug e delle vulnerabilità dei prodotti sempre garantendo la completa compatibilità per tutte le applicazioni;
- predisposizione di script/procedure (a carattere gestionale) per l’avviamento e l’arresto delle singole applicazioni o di specifici processi/componenti applicative o gestionali.
- gestione e di amministrazione dei DB installati sui sistemi affidati in conduzione.

#### Gestione delle utenze

L’attività di gestione delle varie tipologie di utenze (user management) consta nella creazione/cessazione di nuove utenze e nella manutenzione di quelle esistenti, nell’assegnazione delle autorizzazioni/ruolo e del profilo di accesso alle applicazioni/sistemi, di ripristino delle password, di sblocco sessioni secondo le modalità e le procedure in essere.

#### Gestione degli interventi

L’attività comprende la pianificazione, attuazione e la verifica dei cambiamenti dell’hardware, l’evoluzione dei sistemi operativi, dei software di base, necessari a garantire il corretto funzionamento e lo sviluppo/evoluzione dei Sistemi.

Inoltre dovrà essere garantito il supporto in ambito applicativo per la pianificazione, l’attuazione e la verifica dei cambiamenti dei middleware, dei software applicativi e delle eventuali correzioni di quest’ultimi al fine di garantire il corretto funzionamento di tutte le componenti applicative.



### Gestione dei malfunzionamenti

Sono considerati malfunzionamenti quei problemi che comportano un'interruzione o degrado nella fruizione di un servizio. Le cause di un malfunzionamento possono essere dovute sia al software sia all'hardware sia alle configurazioni in essere (parametrizzazione/personalizzazione dei sistemi e degli apparati di rete).

L'attività di gestione dei malfunzionamenti deve essere sia proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione, che reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti i problemi che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio.

Rientrano le seguenti attività:

- analisi delle performance sulla base delle segnalazioni provenienti dai sistemi di monitoraggio, segnalando le eventuali criticità emerse ed attuando tutte le procedure proattive per mitigare il rischio di malfunzionamento;
- definizione, in base a valori stabiliti ed approvati dall'Amministrazione, di valori di soglia oltre i quali sia necessario intervenire;
- identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione (incident report), la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione dello stesso, anche attraverso l'attività di terze parti;
- effettuazione periodica di interventi di bonifica o di evoluzione delle componenti sistemistico-operative degli apparati gestiti volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate.
- Supporto verso i fornitori terzi responsabili degli interventi di manutenzione (es. sostituzione di componenti) onde verificarne la corretta esecuzione ed il corretto ripristino del sistema e altresì esecuzione di interventi di manutenzione (installazione e configurazione di componenti) ove non sia previsto l'intervento di fornitori terzi.

### Gestione delle vulnerabilità

L'Amministrazione esercita il governo della sicurezza ICT, specificatamente per le fasi di predisposizione ed emanazione di policy, previsione del rischio rilevazione e analisi di comportamenti, grandezze ed eventi potenzialmente dannosi.

L'Amministrazione identificherà dei "remediation plan" la cui attuazione è in carico al Fornitore nel rispetto della pianificazione e delle priorità definita con l'Amministrazione stessa.

Il Fornitore è responsabile dell'evoluzione e della manutenzione ordinaria preventiva e correttiva dei sistemi e delle reti in gestione, ovvero della risoluzione reattiva o proattiva delle vulnerabilità.

Per quanto riguarda le vulnerabilità rilevate, sarà anche compito del Fornitore ricercare costantemente avvisi e pubblicazioni che riguardano la tecnologia utilizzata all'interno dell'Amministrazione, intraprendendo le relative azioni correttive previa condivisione e autorizzazione dell'Amministrazione.

L'attività finalizzata all'analisi delle segnalazioni ed alla rimozione delle vulnerabilità, sarà disciplinata attraverso il processo di "Problem Management" (gestione proattiva dei problemi).

### Gestione dello storage, del backup e del Disaster Recovery

Le attività relative a questa funzione sono in via indicativa e non esclusiva le seguenti:

- monitoraggio, gestione e ottimizzazione dei dischi e dei supporti magnetici/ottici;
- refresh "periodico" dei supporti magnetici/ottici, a garanzia della disponibilità dei dati nel tempo e/o al fine di recuperare eventuali supporti danneggiati;
- in accordo con l'Amministrazione, definizione e attuazione delle politiche di gestione dello storage e delle unità di backup;



- l'esecuzione delle operazioni di backup e restore, per i dati in ambiente distribuito. Per quanto riguarda le immagini di sistema operativo, il Fornitore dovrà utilizzare gli strumenti tipici dei sistemi gestiti, adattando se necessario gli stessi mediante la scrittura di procedure e/o script.
- gestione, manutenzione e monitoraggio delle componenti costituenti l'infrastruttura tecnologica di Disaster-Recovery;
- verifica del buon esito della sincronizzazione e della consistenza dei dati;
- esecuzione di almeno un test di Recovery l'anno; per l'esecuzione del Test di Recovery il Fornitore redigerà un piano di test sottoposto all'approvazione dell'istituto;
- elaborazione della documentazione tecnica sugli esiti del Test di Recovery.

In caso di un evento di disastro il Fornitore dovrà garantire adeguato supporto per l'attivazione del sito di Disaster Recovery nonché del successivo sul sito primario dei servizi.

### **Help Desk 2° livello di tipo tecnico**

L'attività di Help Desk di 2 livello si deve intendere quale attività continuativa, finalizzata alla risoluzione delle problematiche legate all'utilizzo delle infrastrutture in conduzione, verificando il completo ripristino del servizio all'utente.

In particolare l'obiettivo è la tracciatura, l'analisi e la risoluzione di malfunzionamenti, anche attraverso il controllo, la supervisione ed il monitoraggio degli interventi in assistenza. Le segnalazioni di malfunzionamento avvengono con l'assegnazione di ticket in modalità manuale o automatizzata (self-ticketing).

Sarà responsabilità del Fornitore:

- gestire e seguire le richieste di supporto per tutto l'iter operativo, mantenendo i tempi di fermo entro i termini stabiliti negli SLA, fino alla soluzione del malfunzionamento e/o al termine delle operazioni di aggiornamento tecnologico;
- alimentare gli strumenti di tracciatura, effettuare la ricezione e la presa in carico delle richieste nei tempi concordati, aggiornare le informazioni per ciascuna richiesta con l'effettivo stato/andamento delle attività, stima dei tempi di esecuzione e valutare la diagnosi/fattibilità relativa all'intervento necessario, effettuare la chiusura delle richieste (ticket) e la gestione degli interventi dei fornitori terzi, per quanto di competenza nel rispetto degli SLA previsti;
- alimentare il sistema di gestione della conoscenza (knowledge base), ove disponibile, tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti, a beneficio di tutti i servizi ed in particolare per il servizio di Help Desk di 1 livello;
- registrare la chiusura delle richieste di intervento anche gestite da strutture terze (altri fornitori).

### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il fornitore si impegna a organizzare il team di risorse con i profili professionali ed il grado di seniority necessario alla presa in carico e gestione ordinata ed efficiente delle architetture e di tutte le infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione, nonché la loro evoluzione.

Per l'esecuzione delle attività in oggetto il Fornitore dovrà operare in conformità con un framework di riferimento di IT Service Management (ad esempio si cita ITIL) adottato in accordo con l'Amministrazione.

Si fa riferimento all'adozione almeno dei seguenti processi:

- Incident management;
- Problem management;
- Change management;
- Asset & Configuration management.

Il dettaglio dei processi verrà definito in sede di presa in carico della fornitura con l'Amministrazione.

Il servizio sarà svolto presso le sedi dell'Amministrazione; fanno eccezione il servizio di help-desk di 2 livello, che possono anche essere erogati da remoto presso un Centro servizi del Fornitore.



#### **TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Sviluppo Conduzione Tecnica (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Project Manager
- Cloud Application Architect
- Cloud Application Specialist
- Cloud Security Specialist
- Database Specialist and Administrator
- System Integrator & Testing Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ, nonché il miglioramento dei profili professionali.

Le certificazioni e le competenze richieste -e quelle eventualmente offerte- dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio di Conduzione Tecnica – nella configurazione richiesta dall'Amministrazione- dispone delle seguenti metriche:

- **Giorni/Persona a consumo:** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni le figure professionali tra quelle previste ed il relativo dimensionamento.
- **Canone standard per FTE 1 Giorno/Team ottimale):** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni il numero di FTE mensili per la configurazione scelta.

Per entrambe le metriche, ai fini del dimensionamento del servizio, si rimanda al paragrafo 8.9.

#### **4.4.2 Supporto tecnologico (ST)**

Il servizio di Supporto tecnologico ricomprende interventi di tipo tecnico relative ai seguenti ambiti di attività:

- supporto all'uso di nuovi prodotti;
- supporto alla realizzazione dei progetti di evoluzione infrastrutturale dell'Amministrazione;
- realizzazione di business case, studi, analisi di fattibilità, valutazione costi/benefici delle iniziative IT;
- analisi del Mercato ICT e predisposizione di materiale informativo per l'Amministrazione;
- assessment del parco tecnologico esistente dal punto di vista delle tecnologie e delle architetture;
- definizione di soluzioni IT per l'efficienza dei servizi informativi ed individuazione della soluzione maggiormente rispondente alle esigenze dell'Istituto, anche in ottica make or buy;
- supporto all'analisi dei rischi, allo sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, alla definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- supporto per attività di change management complesse;
- supporto alla virtualizzazione di infrastrutture fisiche nell'ambito del CED dell'Amministrazione (migrazione Physical-to-Virtual);



- supporto alla migrazione e gestione di infrastrutture di tipo Cloud. In particolare le principali attività sono di seguito elencate:
  - analisi costi/benefici e fattibilità
  - progettazione di virtual data center/ VM
  - configurazione di virtual data center / VM
  - supporto per la definizione e configurazione delle policy di backup/restore
  - supporto per la progettazione di Virtual Private Cloud e di Virtual Data Center

#### **REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

##### **SI RIMANDA AL PARAGRAFO 4.4.1. TEAM DI LAVORO**

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono, tutte, **obbligatoriamente** fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Profili Professionali previsti nel Team di Supporto Tecnologico (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Enterprise Architect
- Cloud Application Architect
- Cloud Application Specialist
- Cloud Security Specialist
- Database Specialist and Administrator
- System Integrator & Testing Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce al Giorno Team Ottimale (pari a 8 ore lavorative).

L'Amministrazione, esclusivamente in fase di AS, potrà richiedere eventualmente, in termini migliorativi, altre figure professionali purché previste all'interno dell'AQ, nonché il miglioramento dei profili professionali.

Le certificazioni e le competenze richieste -e quelle eventualmente offerte- dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

#### **METRICHE E DIMENSIONAMENTO:**

Il servizio di Supporto Tecnologico – nella configurazione richiesta dall'Amministrazione- dispone delle seguenti metriche:

- **Giorni/Persona a corpo e consumo:** l'Amministrazione definisce nel Piano dei Fabbisogni le figure professionali tra quelle previste ed il relativo dimensionamento.

#### **4.5 Servizi Accessori**

Le famiglie dei servizi accessori previste sono:

- **servizi di gestione operativa:** trattasi di servizi di tipo sistemistico, monitoraggio e conduzione caratterizzati da risorse professionali specializzate e/o canoni di gestione dell'esercizio dei sistemi, in genere per la componente non transitata su Cloud e/o per un periodo transitorio;
- **servizi di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuali:** trattasi di attività propedeutiche alla creazione di vocabolari controllati e modelli di dati, alla successiva classificazione e imputazione ai fini dell'alimentazione dei modelli;



- **servizi di acquisizione dati per i progetti di Smart Health:** trattasi di attività di dialogo con sistemi di IOT e IOMT (Internet of Medical Things) al fine di acquisire flussi dati per la realizzazione di sistemi a supporto di per monitoraggio e terapie intelligenti o per la relativa gestione;
- **servizi archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali:** trattasi di servizi di supporto tipici dei progetti documentali, quali la digitalizzazione dei documenti esistenti sia attraverso servizi di smaterializzazione con l'utilizzo di appositi strumenti sia di classificazione. Generalmente richiedono professionalità dedicate con competenze archivistiche e normative in termini di conservazione e controllo;
- **servizi di e-learning ed assistenza virtuale:** trattasi di servizi di supporto alla formazione sui sistemi IT attraverso la predisposizione di un ambiente virtuale di addestramento e la realizzazione di percorsi formativi e relativo materiale;
- **servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello:** trattasi di servizi e risorse che mettono a disposizione un punto di accesso unificato e un insieme di funzioni di assistenza di base, non presenti nei servizi di gestione applicativi (help Desk II livello). **servizi di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo:** trattasi di servizi per l'attività di monitoraggio tecnico/applicativo, con soluzione rese disponibili dal Fornitore stesso, per il monitoraggio di tutti gli apparati affidati in Conduzione tecnica (server, storage, database, middleware, ecc...) e per le applicazioni, secondo quanto indicato dall'Amministrazione in fase di presa in carico dei servizi e nel corso di vigenza contrattuale.
- **SaaS, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento":** trattasi di SaaS, prodotti e soluzioni di mercato e rigorosamente attinenti alle "aree tematiche di riferimento" indicate nel Capitolo 3: (esempio: Soluzioni Ris-Pacs; Soluzioni di Telemedicina comprensive di dispositivi medici e/o sistemi hardware e relativi software, in comodato d'uso, idonei e compatibili con i servizi offerti, volti ad acquisire ed elaborare segnali, immagini e dati relativi all'Utente; ...). Per quanto riguarda le soluzioni SaaS devono essere qualificate nel marketplace della PA di AgID<sup>4</sup>. Generalmente tali servizi richiedono professionalità dedicate con competenze normative e tecniche specifiche nell'area tematica di riferimento;
- **Servizi per la gestione Centro Servizi - Telemedicina:** trattasi di servizi per la gestione delle informazioni sanitarie generate dall'Utente che devono pervenire al Centro Erogatore della prestazione sanitaria, e degli esiti della prestazione che devono essere trasmessi dal Centro Erogatore che svolge la prestazione in Telemedicina all'Utente – come indicato nelle linee di indirizzo di Telemedicina del Ministero della Salute<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> <https://cloud.italia.it/marketplace/>

<sup>5</sup> [http://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_2129\\_allegato.pdf](http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2129_allegato.pdf)



## 5 GARANZIA DEI SERVIZI REALIZZATIVI

Ogni prodotto software realizzato/modificato dal fornitore deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, ai requisiti non funzionali (come indicati dalle norme ISO 25000 SQuaRe), alla Roadmap di migrazione al Cloud dell'Amministrazione, nonché agli standard, linee guida di cui al paragrafo 8.10.

Eventuali anomalie, difettosità residua e incongruenze su basi dati, flussi, output erroneamente prodotti per effetto o propagazione dei malfunzionamenti devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del fornitore, senza alcun pagamento da parte dell'Amministrazione.

La garanzia comporta, dunque, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati / flussi dati/ output deteriorati come ripercussione dei difetti;
- la documentazione, obbligatoriamente associata al software, in conformità ai requisiti di accuratezza, comprensibilità, consistenza e completezza.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dal fornitore anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra il fornitore stesso ed il terzo.

I tempi di ripristino devono rispettare l'indicatore "TRCG – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in collaudo ed in garanzia" (cfr. appendice Livelli di Servizio).

### Garanzia durante l'erogazione

La garanzia si applica, per tutta la durata dell'erogazione dei servizi realizzativi e correttivi, su tutto il software rilasciato dal Servizio di Sviluppo Ex-novo – Progetti Green Field. La garanzia si applica al software modificato/integrato per i seguenti servizi:

- servizi di Evoluzione Applicazioni Esistenti
- servizi di Migrazione Applicativa al Cloud
- servizi di Adeguamento Applicativo
- servizi di Correttiva software pregresso
- servizi di Configurazione e Personalizzazione Sw di Terze Parti, in riuso, open source

Come già indicato, tale software non potrà mai essere conteggiato nella Manutenzione Correttiva Software Pregresso.

### Garanzia Post-erogazione

Al termine del contratto il fornitore risponde della difettosità dopo la verifica di conformità per massimo 12 mesi sul software da esso modificato e realizzato. Il vincolo di garanzia è valido se il software non viene modificato dal fornitore subentrante.

È responsabilità dell'Amministrazione definire tale durata nel Piano dei Fabbisogni.



## 6 CLASSE DI RISCHIO DELLE APPLICAZIONI

La classe di rischio di un'applicazione, e di conseguenza le attività che insistono sull'applicazione stessa, è definita come segue:

- **Classe A:** l'applicazione o una sua funzionalità o il progetto sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o economiche e/o penali e dal loro potenziale impatto sull'esterno, connesse alla importanza economica e sociale dei dati acquisiti o elaborati, dai servizi offerti al cittadino/impresa/parti sociali/enti nazionali ed internazionali. Il ritardo nell'attivazione anche di una sola funzionalità e/o malfunzionamenti e/o l'indisponibilità temporanea del servizio può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti al cittadino/impresa, ad altre Amministrazioni e verso l'esterno. A titolo di esempio rientrano in questa categoria progetti realizzativi collegati a finanziamenti che possono comportare la riduzione e/o la perdita anche parziale del contributo; progetti e attività collegate a servizi informatici a supporto di processi amministrativi vincolati per legge; processi informatici a supporto di servizi di emergenza (es. 112).
- **Classe B:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto sono caratterizzati da limitate responsabilità civili e/o penali dovuta e limitato impatto potenziale sull'esterno. Il ritardo nell'attivazione anche di una sola funzionalità e/o malfunzionamenti e/o l'indisponibilità temporanea del servizio può provocare un contenuto danno di immagine e/o economico dell'Amministrazione, recuperabile in tempi brevi. Eventuali perdita di dati riservati e/o sensibili è limitata nel tempo e nell'entità senza causare danni ai cittadini/impres e altre Amministrazioni nazionali ed internazionali.
- **Classe C:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.



## 7 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il fornitore deve garantire il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

In questo ambito trovano applicazione le regole relative agli indicatori di qualità riportati nell'Appendice Livelli di Servizio.

### 7.1 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla data di stipula dei Contratti esecutivi, il Fornitore dovrà progettare un'attività di presa in carico, predisponendo un relativo **Piano di Presa in carico**, all'interno del Piano di lavoro generale. Tale Piano deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, la relativa tempificazione e le stime di impegno. In particolare dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con la Amministrazione, il Piano riporterà:

- codice, nome, descrizione delle attività di presa in carico e di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- le risorse professionali, il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, ed il corrispondente impegno in termini di giornate lavorative durante la fase di presa in carico e/o subentro;
- nominativo dei referenti delle attività;
- il gantt delle attività, contenente:
  - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
  - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti;
  - date di consegna, previste ed effettive;
- stato di avanzamento delle attività;
- verifica e implementazione delle soluzioni proposte in offerta tecnica e ulteriori migliorie offerte;
- ambienti, strumenti, soluzioni, sistemi.

Per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo e per tutti i referenti dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, preventivamente concordate con la Amministrazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il Piano di Presa in carico e Subentro è soggetto all'approvazione dell'Amministrazione ed il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

In sede di offerta tecnica, il Concorrente potrà illustrare il Piano di Presa in carico e Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro dedicati.

Il mancato rispetto, nel corso dell'esecuzione del singolo contratto esecutivo, delle scadenze riportate nel Piano di Presa in carico e Subentro comporterà l'applicazione dell'indicatore "RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice Livelli di Servizio.



Tutte le risorse impiegate dal fornitore nelle attività di presa in carico e/o subentro e tutti i referenti dovranno successivamente essere impiegati nei servizi oggetto del contratto esecutivo.

Nello specifico, le attività propedeutiche all'erogazione dei servizi sono quelle descritte di seguito.

## 7.2 Presa in carico

A partire dalla stipula dei Contratti esecutivi il fornitore dovrà acquisire gli standard, linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione, predisporre i collegamenti telematici e di rete con l'Amministrazione, configurare il Portale della Fornitura per il Contratto Esecutivo, acquisire i dati di gestione e di baseline, predisporre e configurare gli strumenti tecnologici richiesti e offerti per garantire l'operatività dei servizi, l'efficacia delle comunicazioni e l'efficienza dei processi.

Il fornitore dovrà prevedere la rilevazione degli indicatori di digitalizzazione indicati nel Capitolato tecnico parte generale paragrafo 9.2 relativamente ai servizi richiesti nel Piano dei fabbisogni.

Tutte le attività di Presa in carico dovranno essere avviate entro 15 giorni dalla stipula del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di Presa in carico e Subentro. Le scadenze sono presidiate dall'indicatore "RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice Livelli di Servizio. Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario e pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

L'attività di presa in carico iniziale dovrà essere effettuata entro il termine massimo di due mesi solari dalla data di stipula del contratto esecutivo.

## 7.3 Subentro

Il subentro è finalizzato alla presa in carico del parco applicativo esistente, comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto e di eventuali obiettivi e progetti già definiti dall'Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione ne faccia richiesta, il fornitore dovrà partecipare ad uno specifico addestramento erogato dall'Amministrazione o da terzi indicati dall'Amministrazione secondo i tempi contrattualmente previsti. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente o esecuzioni di verifiche preventive su procedure critiche, illustrazione dell'attuale livello di qualità del software con dettaglio delle non conformità, violazioni, grado di riuso del software, ecc.

Durante le attività di subentro la responsabilità dei servizi continuerà ad essere in capo al fornitore uscente.

Nel periodo di subentro il fornitore deve:

- Redigere il piano di implementazione delle eventuali soluzioni migliorative dichiarate in offerta tecnica;
- produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità. L'Amministrazione potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template appositamente forniti;
- Per i servizi di manutenzione:
- svolgere l'Assessment della qualità del software in questione, in particolare della manutenibilità e la presenza di vulnerabilità;
- eseguire attività di raccolta dati di difettosità e di assistenza sul software in esercizio;
- acquisire i Piani di lavoro del fornitore uscente con il dettaglio dei ticket e delle richieste di assistenza; acquisire eventuali basi dati di conoscenza e classificazione delle attività, già esistenti presso l'Amministrazione, per ottimizzare i tempi e la qualità delle risposte.

Durante lo svolgimento di queste attività, il Fornitore dovrà completare il conteggio in PF della baseline di partenza, dandone evidenza all'Amministrazione attraverso apposita documentazione. Si precisa che per baseline si intende tutto



il patrimonio software dell'Amministrazione, costituito sia da software in garanzia (che non contribuisce al calcolo del canone della MAC), sia dal software non in garanzia, da cui invece scaturisce il calcolo del canone della MAC.

Il Fornitore dovrà quindi garantire:

- le relazioni di avanzamento, supportate da strumenti che facilitino la comunicazione ed il monitoraggio puntuale delle attività e il presidio dei fattori di rischio; in caso di criticità, mancato supporto del Fornitore uscente, documentazione incompleta, software non commentato, mancato rispetto della tempistica, il responsabile del Fornitore dovrà inviare immediatamente una comunicazione (anche via posta elettronica) esplicitando le azioni di recupero (se nella propria disponibilità) o le attività bloccate affinché l'Amministrazione possa intervenire;
- la presenza di tutte le figure necessarie alla presa in carico dei servizi ed il presidio delle attività di subentro; in particolare, durante lo svolgimento attività di subentro, dovranno essere reperibili e disponibili i Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi;
- la partecipazione dei professionisti coinvolti nella presa in carico a tutti gli incontri di allineamento, formazione, training on the job previsti dal piano; le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà nell'Offerta Tecnica;
- la presenza ed il mantenimento nel tempo delle percentuali di personale con le certificazioni e/o credenziali dichiarate in offerta tecnica valide e non scadute;
- la predisposizione di un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne, da redigere secondo le indicazioni che l'Amministrazione fornirà all'atto della stipula del Contratto esecutivo e che dovrà essere sottoscritto dal Fornitore subentrante e dal Fornitore uscente e consegnato all'Amministrazione. Tale verbale dovrà indicare eventuali carenze della documentazione fornita a supporto del subentro, in termini di obsolescenza o incompletezza;
- il rispetto delle modalità e dei livelli qualitativi offerti per il subentro.

Le attività di subentro dovranno essere eseguite dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione Contraente entro le tempistiche dalla stessa indicate, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 4.1.1 e 4.2.1 dell'Appendice Livelli di Servizio.

Tutte le attività di subentro sono senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Durante le attività di subentro e sino alla data di attivazione definita nel Contratto esecutivo, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente; in tale periodo, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Per tutte le attività di subentro, l'Amministrazione si riserva di indicare ulteriori requisiti minimi in funzione dell'evoluzione del contesto applicativo e di esigenze attualmente non pianificabili o non prevedibili.

Gli adempimenti sopra indicati, nonché quelli migliorativi eventualmente offerti, costituiscono requisiti minimi delle attività propedeutiche all'attivazione dei servizi.

#### 7.4 Tipologie di prese in carico e subentro

In funzione dei servizi richiesti nel Piano dei Fabbisogni e della relativa necessità di acquisizione di know-how tematico, tecnico, strumentale e di visione futura, l'Amministrazione potrà specificare:

1. se intende richiedere le sole attività di PRESA IN CARICO;
2. se, oltre alle attività di PRESA IN CARICO, intende richiedere il subentro, specificando la relativa fascia d'impegno tra le seguenti:
  - o **Subentro Standard** (circa un mese di durata)



- **Subentro Complesso** (circa due mesi di durata).

A propria tutela l'Amministrazione potrà scegliere la fascia di impegno "Subentro Complesso", in presenza di: elevata classe di rischio delle applicazioni, particolare criticità dei servizi richiesti, particolare peso delle procedure di gestione, numerosità delle interfacce con sistemi interni ed esterni, ampia dimensione del parco applicativo da prendere in carico, particolare eterogeneità delle architetture applicative presenti che possono richiedere manutenzione ed adeguamento di applicazioni monolitiche stratificate nel tempo e presenza di applicazioni cloud-native ad alta scalabilità, riusabilità, in co-utilizzo con altre amministrazioni, presenza di applicazioni con livello di manutenibilità bassa e inadeguata documentazione, ecc. Il subentro complesso richiede l'impegno di una pluralità di risorse.

Il fornitore deve assicurare la coerenza nell'impiego di risorse proporzionalmente ai servizi richiesti e alla loro criticità e la continuità con i gruppi proposti per l'erogazione dei servizi. La percentuale di risorse impiegate nel subentro rispetto alle risorse richieste per l'attivazione dei servizi deve rispettare i requisiti minimi ed i requisiti migliorativi offerti dal fornitore in offerta tecnica.

## 7.5 Trasferimento di Know-How a fine fornitura/Exit strategy

Il Fornitore dovrà predisporre un piano di qualità e un Piano di trasferimento per le attività di passaggio di consegne di fine fornitura (phase-out) con il trasferimento all'Amministrazione o a terzi da esso indicati, del know-how e delle competenze maturate nella conduzione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro e dei Contratti esecutivi.

Il passaggio di consegne di fine fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore nel corso degli ultimi due mesi di vigenza contrattuale dell'Accordo Quadro, secondo la pianificazione concordata, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in accordo con i requisiti di qualità indicati nel presente capitolato. Inoltre il Fornitore dovrà prevedere la disponibilità di un apposito gruppo di lavoro dedicato, con un numero consistente ed adeguato di risorse professionali, strumenti organizzativi e tecnologici, anche in relazione a quanto ulteriormente richiesto dall'Amministrazione e previsto in sede di offerta tecnica dal Fornitore.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche durante l'erogazione dei servizi nel corso della durata contrattuale ed erogato direttamente al personale dell'Amministrazione.

Sono incluse nelle attività di trasferimento:

- il supporto all'Amministrazione nella definizione della progettazione di dettaglio delle attività (predisposizione piano di trasferimento, revisione documenti, ecc.);
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il coordinamento generale e la supervisione delle attività di trasferimento di tutti gli attori coinvolti;
- il supporto e il monitoraggio continuativo, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- la produzione di report durante l'erogazione del servizio ed a conclusione della attività svolte per il trasferimento.

Di seguito si riportano i vincoli previsti nell'ambito del trasferimento:

- **Durata massima delle attività di trasferimento:** due mesi solari continuativi dalla data di avvio del Trasferimento che sarà indicata dall'Amministrazione. Per tutta la durata del trasferimento il Fornitore erogherà i servizi di propria pertinenza; a partire dal primo giorno successivo al collaudo del generico servizio contrattuale (o parte di esso) il Fornitore subentrante subentrerà nella sua gestione al Fornitore, il quale continuerà a garantire la sua assistenza sui prodotti software realizzati e sui servizi erogati secondo quanto previsto dalle specifiche contrattuali.
- **Modifiche architettura tecnologica:** non sono ammesse modifiche agli ambienti operativi e applicativi gestiti.



- **Predisposizione del Piano di trasferimento:** Il Piano di trasferimento (PTF) deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno e, in particolare, i seguenti contenuti minimi:
  - l'oggetto del trasferimento: presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola applicazione;
  - le attività e le relative modalità di esecuzione;
  - modalità di estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
  - i compiti e le responsabilità di ciascuna delle Parti;
  - il programma temporale in base al quale le attività dovranno essere eseguite;
  - l'analisi dei rischi per la continuità dei servizi dell'Amministrazione;
  - le contromisure da adottare per far fronte ai rischi individuati;
  - presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/applicazione con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
  - i piani di collaudo dei servizi oggetto di trasferimento.

Il PTF sarà redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione almeno tre mesi prima della scadenza dell'Accordo Quadro, ovvero entro i due mesi successivi alla data di comunicazione dell'evento che ne comporterà la cessazione anticipata. Il documento prodotto dovrà essere gestito dal Fornitore ed aggiornato a seguito delle modifiche richieste dall'Amministrazione ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento (ad esempio a seguito del riesame congiunto con il Fornitore subentrante nella fase di trasferimento o anche successivamente durante lo svolgimento delle attività di trasferimento per aggiunta/modifica o cancellazione di attività/riunioni).

Il piano di trasferimento dovrà prevedere, per le fasi di passaggio della conoscenza e verifica, l'effettuazione di sessioni di lavoro nelle quali i rappresentanti del Fornitore e del Fornitore Subentrante esamineranno congiuntamente la documentazione relativa agli oggetti da trasferire. Le sessioni costituiscono raggruppamenti omogenei di riunioni (collegati ad un'unica area tematica – es. servizio xyz, area applicativa, ecc.). Al termine di ogni riunione sarà redatto l'apposito verbale dal Fornitore, mentre al termine dell'ultima riunione di ogni sessione viene redatto un verbale di fine sessione. Tale verbale riepiloga le questioni che non hanno trovato soluzione nell'ambito delle riunioni tecniche, e viene trasmesso alle riunioni di SAL per la verifica ed il riesame dei problemi aperti e la chiusura formale delle sessioni. Il piano conterrà anche il programma di dettaglio delle singole riunioni relative a tutte le fasi del progetto di trasferimento.

Nella redazione del PTF occorre tener conto delle priorità relative alle scadenze istituzionali dell'Amministrazione e delle concatenazioni degli adempimenti tecnico amministrativi, secondo le priorità dall'Amministrazione stessa.

La responsabilità di ciascun servizio verrà mantenuta dal Fornitore fino al termine delle attività di trasferimento del servizio specifico (o parte di esso) in conformità con quanto previsto dal PTF.

Rientra nelle responsabilità generali del Fornitore anche:

- il coordinamento generale di tutti gli attori coinvolti e la supervisione delle attività di trasferimento;
- il supporto, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- il project management generale del progetto;
- il reporting delle attività svolte al termine del trasferimento.

Le attività saranno svolte sulla base del del PTF, predisposto sulla base dell'integrazione con il Piano di subentro del Fornitore subentrante.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

Il Fornitore, nel corso delle attività di trasferimento, dovrà rispondere a qualsiasi quesito in merito ai sistemi gestiti per consentire il trasferimento di conoscenza al nuovo Fornitore. Allo scopo dovrà rispondere entro 2 giorni lavorativi da



ogni richiesta dell'Amministrazione o delle terze parti designate, mediante la consegna di una Scheda Informazioni, in cui siano riportate:

- la/e richiesta/e dell'Amministrazione o delle terze parti designate con l'indicazione delle specifiche degli output attesi (sia in termini di contenuti che di formati);
- la risposta del Fornitore circa la/e richiesta/e dell'Amministrazione o delle terze parti designate comprensiva delle informazioni necessarie all'uso degli output delle risposte;
- gli allegati alla scheda informazioni (output delle richieste).

Unitamente alle schede informazioni saranno consegnati tutti gli output necessari al soddisfacimento della richiesta dell'Amministrazione o delle terze parti coinvolte: la mancata consegna degli output richiesti comporterà l'applicazione delle sanzioni previste.

Infine, entro 15 giorni lavorativi dal termine delle attività di trasferimento il Fornitore dovrà predisporre un **Rapporto finale di trasferimento**, nel quale siano esplicitate, per ogni attività prevista nel Piano di trasferimento:

- la data di avvio prevista ed effettiva;
- la data di conclusione prevista ed effettiva;
- la descrizione delle attività svolte da tutti gli attori coinvolti;
- l'elenco dei problemi rilevati (oggetto, data rilevazione problema, criticità, impatti, responsabile per la risoluzione) e le azioni messe in atto per la risoluzione, con l'indicazione della data di risoluzione prevista ed effettiva.

Le informazioni riportate dovranno essere aggiornate ai 5 giorni solari antecedenti la data di consegna del Rapporto.

In tale rapporto dovranno inoltre essere presenti:

- le rendicontazioni degli indicatori di qualità;
- le rendicontazioni di dettaglio degli effort erogati per ciascuna attività prevista dal piano del trasferimento con il dettaglio di:
  - Nominativo (nome e cognome)
  - Profilo professionale
  - Effort in gg/persona erogato per ogni attività in cui la risorsa è stata coinvolta;
  - Descrizione dell'attività effettuata nell'ambito del piano.
- le rendicontazioni di sintesi degli effort erogati raggruppate per profilo professionale con l'indicazione delle tariffe applicabili;
- i verbali eventualmente redatti e sottoscritti dalle parti per ciascuna attività aggiuntiva svolta nei 2 mesi successivi al termine del trasferimento.

Allo scopo il Fornitore dovrà registrare tutti gli effort delle risorse impegnate nelle attività di esecuzione del trasferimento per tutta la durata delle attività stesse. Tali registrazioni dovranno essere consegnate unitamente al rapporto finale per consentire le verifiche da parte dell'Amministrazione.

## 7.6 Team da impiegare nell'affidamento

Il fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi, anche nelle attività di presa in carico e subentro oggetto della fornitura, sono adeguate al ruolo assegnato all'interno dei servizi e rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e all'appendice "Profili Professionali" integrata con i miglioramenti del profilo, le certificazioni aggiuntive, i referenti e specialisti aggiuntivi, gli hub tematici e tecnologici, le strutture e tutte le migliorie offerte in Offerta Tecnica.

A tal fine il fornitore, **nel Piano di PRESA IN CARICO e Subentro e nel Piano di lavoro Generale**, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni dell'Amministrazione.



Nel Portale della fornitura, il fornitore pubblicherà i CV delle risorse proposte (ivi compresi i Referenti e Specialisti aggiuntivi, le reti di competenze attivate) e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, con la documentazione comprovante la partecipazione ai progetti richiesti, le certificazioni, i corsi effettuati sulle specifiche tematiche.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio tecnico di approfondimento (può comprendere prove tecniche specifiche), per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV e l'effettivo possesso di competenze ed expertise.

Il fornitore dovrà rendere disponibile al colloquio la risorsa entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

Qualora l'Amministrazione ritenga inadeguato il personale essa procederà alla richiesta formale di sostituzione, anche nel periodo di presa in carico e subentro.

I vincoli temporali sotto riportati, unitamente a quanto previsto contrattualmente, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'appendice "Livelli di Servizio".

Questa fase è fondamentale per garantire la presa in carico dei servizi e la capacità di eseguire le attività richieste dalla fornitura. Pertanto, la numerosità di risorse sostituite per inadeguatezza/mancata rispondenza costituisce un indicatore abilitante la risoluzione del contratto. Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.

*Tabella 7.1 Vincoli Temporali*

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Pubblicazione sul Portale dei CV risorse PRESA IN CARICO e/o subentro e dei referenti	Stipula	5 giorni lavorativi	Allegato al piano di PRESA IN CARICO e subentro
Pubblicazione sul Portale dei CV dei Project Manager, Cloud Enterprise Architect, Cloud Application Architect, risorse a consumo e risorse di interfaccia con l'Amministrazione	Stipula	10 giorni lavorativi	Allegato al piano di lavoro generale
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Pubblicazione sul Portale dei CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità un CV/ Sostituzione risorsa	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa in sostituzione	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati

L'Amministrazione si riserva di chiedere la sostituzione del personale durante l'intera fornitura con la medesima modalità e tempi sopra riportati o diverso (e maggior) termine assegnato dall'Amministrazione.



## 7.7 Competenze richieste

Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione potrà introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione stessa o per le naturali evoluzioni dei programmi e dei sistemi ICT, e pertanto si impegna ad erogare i servizi adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill idonei allo svolgimento delle attività, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. Le competenze che il Fornitore mette a disposizione devono essere descritte, dimostrate, possedute e messe a disposizione a livello di Raggruppamento di Imprese o Consorzio, in termini di strutture organizzative, metodologie, centri di competenza, risorse professionali, esperienze pregresse e presentazione di "business case" specifici.

Nei paragrafi che seguono sono evidenziate le competenze tematiche, funzionali e metodologiche richieste a livello aziendale. In ogni caso nell'Appendice 3A al Capitolato Tecnico "Profili Professionali" sono altresì indicate le competenze, le conoscenze e le relative certificazioni/credenziali delle risorse professionali che dovranno essere impiegate dal Fornitore per l'esecuzione della fornitura.

### 7.7.1 Competenze tematiche

Il Fornitore dovrà garantire che le risorse impiegate per l'erogazione dei servizi di fornitura possiedano una competenza specifica nelle Aree Tematiche di riferimento indicate al Capitolo 3.

Inoltre, il Fornitore deve rendere disponibili anche competenze funzionali e tematiche, riportate a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza delle Linee Guida di indirizzo Nazionale, dei processi gestionali e delle normative di riferimento negli ambiti funzionali e nelle aree di riferimento del SSN;
- conoscenza delle Politiche Sanitarie Nazionali e Regionali e delle Organizzazioni delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere;
- conoscenza delle strategie innovative a forte vocazione tecnologica, con modelli basati sulla misurazione del valore (Value Based HealthCare);
- capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business dell'ecosistema Sanità Digitale;
- capacità di elaborare documenti strategici e programmatici;
- conoscenza approfondita delle tecniche di analisi organizzativa, business process re-engineering (BPR), business process management (BPM) e change management;
- conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale ed architettuale;
- capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali di piccole, medie e grandi dimensioni;
- conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management.

Il Fornitore, a complemento delle competenze tematiche sopra descritte, dovrà inoltre mettere a disposizione ulteriori competenze specifiche di carattere funzionale in relazione al contesto e alle tematiche ed alla normativa di riferimento in materia di Sanità Digitale, come descritto nell'Appendice 1A al Capitolato Tecnico "Profili Professionali".

Tali competenze devono essere possedute e messe a disposizione per consentire il massimo livello di comprensione del contesto operativo dell'Amministrazione e conseguentemente supportare l'Amministrazione nelle scelte progettuali da adottare.

### 7.7.2 Competenze metodologiche

Le competenze metodologiche possedute dalle risorse professionali del fornitore devono essere coerenti con:



- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- metodologie di project management che includono gli approcci agili, interattivi ed incrementali (quali ad esempio: AgilePM®, ASAP, COBIT, IPMA, ITIL, LEAN, PMI, PMP, PRINCE2, RUP);
- metodologie organizzative, di processo e specifiche delle soluzioni tecnologiche in ambito Sanità Digitale.

### **7.7.3 Competenze Tecnologiche**

Le risorse professionali del fornitore dovranno possedere competenze tecnologiche in ambito ICT, come descritto di seguito.

### **7.7.4 Competenze applicative**

Le principali competenze applicative che il Fornitore deve mettere in campo sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- competenza generale negli ambiti e nelle architetture tecnologiche nelle Aree Tematiche di riferimento descritte al Capitolo 3;
- capacità di individuare e rappresentare le soluzioni applicative maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti dell'Amministrazione e dei Cittadini;
- capacità di gestire attività di PMO sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- Conoscenza degli standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...);
- competenza generale di parametrizzazione e personalizzazione di prodotti software.

Il dettaglio per figura professionale è previsto in Appendice X al Capitolato Tecnico "Profili Professionali".

### **7.7.5 Competenze infrastrutturali**

In linea generale, a titolo indicativo e non esaustivo, si richiede al Fornitore competenze generali su:

- Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure;
- Disegno di architetture tecnologiche (multivendor);
- Dimensionamenti sistemi informativi;
- Progettazione ed implementazione di infrastrutture ICT;
- Sicurezza informatica;
- Tecniche di progettazione e di dimensionamento delle basi dati.



## **8 MODALITÀ DI EROGAZIONE**

### **8.1 Comunicazioni e Approvazioni**

I piani di Qualità ed i Piani di lavoro, ed in genere i documenti richiesti contrattualmente devono essere notificati formalmente.

Per favorire l'agilità e la digitalizzazione dei processi – a partire da quelli interni di funzionamento dell'interazione con l'Amministrazione – il fornitore dovrà rendere disponibile sul Portale della fornitura una apposita funzione di validazione dei documenti e di approvazione da parte dell'Amministrazione.

Il relativo workflow di approvazione dei documenti dovrà essere definito nel Piano della Qualità Generale e reso disponibile nella Prima Release del Portale.

Si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali (e/o artefatti di servizi) costituisce inadempimento contrattuale cui può conseguire l'adozione delle azioni contrattuali indicate nell'Accordo Quadro e nell'appendice Indicatori di Qualità.

### **8.2 Modalità di Approvazione dei Prodotti**

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati tramite il Portale. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Il fornitore dovrà aggiornare i prodotti soggetti a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Amministrazione.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità generale, Piano di presa in carico, Piani di Qualità, Piani di lavoro di ciascun servizio, Piano di lavoro degli obiettivi realizzativi, Piano di lavoro degli interventi a corpo, Piano dei servizi continuativi, Piano di trasferimento di know-how, gli artefatti obbligatori per ciascun servizio salva differente indicazione dell'Amministrazione nel Piano di qualità. Si rimanda all'appendice "Cicli e Prodotti". I restanti prodotti sono sottoposti a controllo (Accettazione/Verifica e Validazione) da parte della Amministrazione, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie.

In ogni caso, si precisa che le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza ai requisiti dovranno essere risolte dal fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro i tempi definiti dalla Amministrazione o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale, nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Amministrazione per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Amministrazione procederà alla sospensione delle verifiche di accettazione e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Amministrazione.

### **8.3 Collaudo**

Il collaudo sarà svolto dalla Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro coerenza con i prodotti delle fasi precedenti.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) della Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Amministrazione.



Qualora la Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal fornitore falliscono durante il collaudo, il fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata dell'Allegato "Livelli di Servizio".

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Amministrazione in accordo con il fornitore. Le anomalie, i malfunzionamenti e le difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Allegato "Livelli di servizio" e/o dalla Amministrazione. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio della Amministrazione, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti oggetto di collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Amministrazione.

La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente.

Qualora il collaudo dia nuovamente esito negativo, l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore.

L'Amministrazione avrà altresì la facoltà di risolvere il contratto.

In caso di esito positivo del collaudo, l'Amministrazione redige e sottoscrive la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

#### **8.4 Rilevazione della Qualità della Fornitura**

L'appendice livelli di servizio prevede indicatori oggettivi standardizzati per ciascun servizio e trasversali sui servizi (gestione della fornitura) richiesti obbligatoriamente dalla documentazione di gara e gli indicatori e KPI offerti dai fornitori che diventano – come tutta l'offerta tecnica – parte integrante del contratto.

L'indicatore di Qualità della Fornitura sarà a disposizione degli Organismi di Controllo e Monitoraggio, di Consip, e di tutte le Amministrazioni utilizzatrici effettive e potenziali dell'AQ.

#### **8.5 Azioni contrattuali**

##### **INADEMPIMENTI**

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità dell'inadempimento stesso. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice "Livelli di servizio", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali per il ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori sino agli Organismi tecnici di coordinamento e controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- esecuzione di una azione correttiva sulle modalità di erogazione del servizio;
- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.



Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

#### **RILIEVI**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Amministrazione conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualsunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in appendice "Livelli di Servizio".

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione della Amministrazione, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Amministrazione e/o da strutture della Amministrazione preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione del rilievo.

#### **INDICI DI PRESTAZIONE**

Nell'appendice "Livelli di Servizio" sono descritti gli specifici indici di prestazione applicabili alla fornitura cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità come indicato nell'appendice stessa.

Gli indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte, pertanto il raggiungimento della soglia relativa al singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta la perdita della relativa quota sospesa, indipendentemente dagli altri indicatori.

Nel caso in cui il fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i valori di soglia degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

Il raggiungimento della soglia degli Indici di prestazione sarà certificato attraverso apposita verifica di conformità.

#### **PENALI**

Lo scopo delle penali è riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

### **8.6 Monitoraggio**

Le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 emessa dall'AgID.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Amministrazione o da soggetto da essa incaricato.

Il fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti e necessari per il controllo e la verifica della fornitura, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione, da parte della Amministrazione, di strumenti automatici a ciò deputati.

Il fornitore si impegna ad inviare alla Amministrazione la documentazione comprovante l'eventuale esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità e/o il rinnovo della certificazione entro 1 mese dalla data della verifica. Inoltre il fornitore e/o i subfornitori devono rendersi disponibili alle verifiche anche ispettive effettuate dalla Amministrazione tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.



## 8.7 Pianificazione e Consuntivazione

### 8.7.1 Piano della Qualità

Il Piano della Qualità Generale è descritto nel Capitolato Generale paragrafo 7.1.1.

La struttura ed i requisiti minimi del Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo sono indicati nell'appendice Cicli e Prodotti.

Il fornitore dovrà mantenere i propri Piani di qualità aggiornati allo stato della tecnologia, di automazione, misurazione e controllo.

Il fornitore può redigere un Piano di Qualità di Obiettivo per specializzare e definire puntuali integrazioni o modifiche al Piano di Qualità Specifico del Contratto Esecutivo.

Il RUAC è responsabile della piena applicazione ed aggiornamento del Piano di Qualità a qualunque livello: a partire dall'inizio della fornitura e con cadenza massima trimestrale deve riferire e pubblicare sul i Portale Rapporti sul rispetto del Piano di qualità della fornitura ed i Rapporti di conformità su tutti gli impegni assunti in offerta tecnica.

### 8.7.2 Piani di Lavoro

Il fornitore dovrà predisporre- con le tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico Generale - e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

- Piano di lavoro generale comprensivo di:
  - piano di Presa in carico e subentro di inizio fornitura, pianificazione delle attività trasversali di carattere generale ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità;
  - piano di lavoro dei servizi a carattere continuativo che si estrinsecherà in un piano per ogni **servizio** tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
  - piano di lavoro per le attività a carattere progettuale;
- eventuali piani di lavoro obiettivo, da produrre con le modalità concordate di volta in volta con le singole Amministrazioni.

Si rimanda all'Appendice Cicli e Prodotti per la descrizione puntuale dei contenuti dei suddetti piani, si precisa che, nell'ambito dei piani per i servizi a carattere continuativo, il fornitore dovrà indicare nel dettaglio tutte le attività previste.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dall'Amministrazione, il fornitore redigerà e pubblicherà sul Portale la versione aggiornata del Piano di lavoro.

Il fornitore è tenuto a comunicare - entro il giorno lavorativo successivo al verificarsi dell'evento - qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e ripubblicando sul Portale il relativo Piano di Lavoro.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su artefatti che costituiscono milestone di fine attività; si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali e/o artefatti di servizi costituisce inadempimento contrattuale e si applica l'indicatore MAPP oltre a poter generale ritardi rispetto alle scadenze contrattuali.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del Piano di Lavoro. Questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal fornitore, e accettati dall'Amministrazione, su misurazioni e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative milestone.

Si precisa che il Referente per i servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo, nel caso di servizi erogati a consumo presso l'Amministrazione, dovrà farsi carico della gestione del personale componente il gruppo di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare presenza delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il responsabile (o il referente) dovrà concordare con la Amministrazione le modalità più adeguate di sostituzione.

E' pertanto necessario che il fornitore organizzi, pianifichi e monitori il servizio in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Allegato "Livelli di servizio" (ovvero come migliorati in offerta tecnica).



### 8.7.3 Stato Avanzamento Lavori

Il fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione relativa allo stato di avanzamento dei lavori contenuta nei Piani di Lavoro approvati, fornendo sulla base della tempistica di aggiornamenti definita nel Piano di Qualità e dalle necessità del singolo intervento o ciclo di vita, o su richiesta dell'Amministrazione, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali rischi/criticità/ritardi, su eventuali impatti dei rischi/criticità, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.

Per le attività progettuali, la frequenza minima di aggiornamento è di 2 settimane. Per le attività continuative, in condizioni di attività di gestione con limitata variabilità di richieste di assistenza, può essere sufficiente un aggiornamento mensile.

### 8.7.4 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascun servizio e, se richiesto per ciascun applicativo.

Il piano di lavoro per i servizi di carattere continuativo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. L'Amministrazione si riserva di chiedere un dettaglio di tale Rendiconto distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

## 8.8 Attività previste a corpo o a consumo

Tra i servizi della fornitura alcuni vengono acquisiti a corpo, altri a consumo. Per alcuni servizi l'Amministrazione potrà scegliere la modalità più adeguata, come meglio rappresentato nei precedenti paragrafi relativi ai vari servizi di fornitura.

Nella modalità a corpo: la responsabilità del risultato è affidata al fornitore, il quale organizza le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche per soddisfare le richieste: tipico esempio è l'affidamento dei progetti di tipo realizzativo (sviluppo, evoluzione, ecc.) in cui l'Amministrazione fornisce gli elementi generali della "soluzione TO BE" in termini di macro esigenze da realizzare/modificare, utenza coinvolta, Contesto Tecnologico e Applicativo di partenza e vincoli di spesa/tecnologia (il contesto AS IS, nuovi adempimenti legati a leggi e normative, ecc.), il fornitore declina i requisiti funzionali e non funzionali oppure l'analisi d'impatto, disegna la soluzione e definisce tutti gli elementi del piano di lavoro, il dettaglio dei prodotti, le stime ed i conteggi, fornendo tutti gli elementi per oggettivare la proposta ed i relativi costi. Con l'approvazione del piano di lavoro, il fornitore ne è responsabile, e, pertanto, non potrà richiedere maggiori costi o tempi per le attività previste. Il fornitore risponderà dei danni causati da errata allocazione delle risorse o incompetenza delle risorse, difettosità eccessiva del sw realizzato, o mancata comprensione dei requisiti utenti, o mancato rispetto delle linee guida tecnologiche e dei livelli di qualità, ecc., e, deve rimediare a proprie spese per rilasciare un prodotto conforme funzionalmente e tecnicamente ai requisiti approvati.

La modalità a consumo invece presuppone una responsabilità limitata alla competenza tecnica-professionale ed alla risoluzione di task con ampiezza contenuta e dipendente anche da risorse dell'Amministrazione: a titolo di esempio l'affidamento di un obiettivo di sviluppo in team misti con Amministrazione in cui le modalità, i tempi, le soluzioni sono controllate prevalentemente dall'Amministrazione. In questo caso, la responsabilità del fornitore è limitata alle attività di volta in volta affidate, siano incrementi di prodotto nei cicli iterativi o funzioni o oggetti più limitati, ma la soluzione globale viene guidata dall'amministrazione. In questo caso, il fornitore non può essere responsabile della soluzione totale, ma i fattori rilevanti sono l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e delle produttività richieste.

Nel caso di rilancio, l'Amministrazione può modificare le modalità definite a condizioni tutte fissate.



A titolo di esempio, nel caso dei servizi di gestione del portafoglio l'Amministrazione può richiedere il servizio a corpo fissando le unità di lavoro e le regole di determinazione del corrispettivo: ad es. l'Amministrazione può determinare – su base storica e fornendo evidenza in fase di AS, che ogni ticket di assistenza (od i ticket giornalieri medi) richiede un effort medio calcolato sulla base di una tariffa media ponderata definita e le numero/frazione di giorni necessari per completare una unità di lavoro.

Il controllo del servizio sarà sull'efficacia ed efficienza di risoluzione dei ticket e non sul controllo delle risorse.

#### **ATTIVITÀ PREVISTE A CORPO**

Le milestone imprescindibili di ciascun Piano di lavoro relativi a servizi erogati in modalità progettuale a corpo sono le seguenti:

*Tabella 8.1 Milestone - CT AQ*

	Milestone	Attore	Descrizione
	<b>Richiesta stima e Piano di lavoro</b>	Amministrazione	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
<b>Durata</b>	<b>Stima (pre-dimensionamento)</b>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	<b>Attivazione</b>	Amministrazione	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	<b>Consegna</b>	Fornitore	Rilascio degli artefatti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi che finali
		Amministrazione	Riscontro degli artefatti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	<b>Approvazione e Verifica di conformità</b>	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti intermedi di Obiettivo, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.
	<b>Accettazione e Verifica di conformità</b>	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti, previo collaudo. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.
	<b>Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità</b>	Amministrazione	Verifica della <u>piena fruizione</u> delle funzionalità e dei servizi da parte dell'utente (cittadino/ impresa/ operatore amministrativo/ decisore/ fruitore) tramite l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti e non conformità rilevati durante il periodo di avvio in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione dell'obiettivo.

#### **STIMA (PRE-DIMENSIONAMENTO) E ATTIVAZIONE OBIETTIVI A CORPO**

A partire dal Piano di lavoro Generale del Contratto esecutivo, per le attività progettuali, l'Amministrazione richiede la stima ed il Piano di lavoro del singolo obiettivo, fornendo la documentazione di supporto ed i macro requisiti per poter avviare la raccolta dei requisiti o la gap analysis.

La documentazione di supporto è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;



- data limite richiesta per il completamento delle attività di raccolta Requisiti, stima e predisposizione del Piano di lavoro;
- date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio, scadenze normative, scadenze amministrative);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, Roadmap di migrazione e Assessment, Modelli To Be forniti dall'Amministrazione, Best Practices di altre Amministrazioni, Risultati Analisi Comparativa ai sensi del CAD, ecc. ).

Il fornitore presenterà il documento di stima dei dimensionamenti, piano di lavoro, razionali del dimensionamento ed i fattori di affidabilità e variabilità, KPI di valutazione dettagliatamente.

Ogni documento di stima dei dimensionamenti dei servizi a corpo dovrà evidenziare:

- tempo e capacità ottimale di sviluppo per il singolo servizio e specificatamente per la metrica di misurazione e remunerazione utilizzata, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, e dalle proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- la metodologia utilizzata software tra quelli più diffuse "FPA Function Point Analysis", "Early and Quick Function Point", "Simple Function Point", "Planning Poker", "WBS Estimation", "Three Point Estimation", ecc., ulteriori metodologie, strumenti e banche dati offerti;
- applicazione del doppio controllo "four eyes principles" da parte di una struttura indipendente e qualificata, interna o esterna al fornitore, secondo il processo descritto nel Piano della Qualità Generale di Lotto.

Alla consegna dei deliverable di stima e di Piano di lavoro, corredati dai razionali per la determinazione dei tempi e dei costi –sulla base dei modelli e KPI di capacità produttiva e efficienza dichiarati in Offerta tecnica - l'Amministrazione procede con le verifiche e validazione al fine autorizzare la prosecuzione delle attività.

Alla presentazione del documento di stima dovrà partecipare il Project Manager e il validatore.

In funzione della tipologia di progetto, il fornitore dovrà far partecipare almeno un referente per competenza tra RUAC, Referente per i servizi realizzativi di Software, referente tecnologico specializzato nello sviluppo Cloud native e nel caso di progetti di riuso o co-working con altre amministrazione anche il Referente Territoriale.

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dalla Amministrazione.

Resta inteso che, il dimensionamento è riconosciuto al buon esito delle verifiche di conformità e, pertanto, solo se il servizio prestato soddisfa tutti i requisiti espressi dall'Amministrazione, nei modi e tempi da essa indicati e rispettando tutti i livelli di qualità, di servizio e di obiettivo richiesti nonché gli impegni migliorativi offerti.

#### **OBIETTIVI MISURATI IN PUNTI FUNZIONE**

Nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata la stima o il conteggio degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

*Tabella 8.2 Scostamenti*

Milestone	Artefatto	Scostamento massimo in maggiorazione
Stima Iniziale	Piano di lavoro Iniziale dell'obiettivo e documentazione di supporto	N/A
Conteggio di Revisione (in caso di cicli che non prevedono il conteggio di revisione – utilizzare come riferimento il conteggio Consuntivo)	Documento di Analisi (o equivalente)	10% Sviluppo Ex-novo; 10% Evoluzione Sw Esistente;



Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5% Sviluppo Ex-novo; 0% Evoluzione Sw Esistente;
----------------------	-------------------------------	---

Il dimensionamento dell'obiettivo, a requisiti invariati, può subire variazioni al termine della fase di analisi o progettazione (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente. In tal caso, il conteggio di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario, ai fini della fatturazione, si utilizzerà la stima iniziale.

Inoltre, nel caso di ciclo a Fase Unica, la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione.

Per maggiori dettagli sulla composizione delle fasi dei vari cicli di vita e delle milestone, si rimanda all'Appendice 2. Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, anche per effetto del riuso, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per Punti Funzione non presenti in collaudo anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione.

Resta fermo il dimensionamento dei servizi fatto dall'Amministrazione in sede di Piano dei Fabbisogni.

## 8.9 Orario di erogazione dei servizi

Nel Piano di fabbisogni l'Amministrazione indicherà l'orario di riferimento e le caratteristiche dei servizi laddove applicabili.

Il fornitore, nella formulazione dell'offerta economica, dovrà tenere presente gli orari riportati nella tabella che segue.

Si precisa che il sabato è compreso nei giorni feriali. Il sabato viene evidenziato anche distintamente, nella sottostante tabella, per fornire una rappresentazione media delle effettive richieste di erogazione dei servizi, ma si precisa che nessuna maggiorazione di prezzo è applicabile al sabato.

Tabella 8.3 Orario di erogazione dei servizi

Servizi	Orario	Estensione	Reperibilità
<b>Servizi realizzativi IT Progettuali (relativamente alle attività svolte presso l'Amministrazione)</b>	Giorni Feriali 08:00 – 20:00		Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
<b>Condizione Applicativa Condizione Infrastrutturale Manutenzione Correttiva</b>	Giorni Feriali 08:00 – 20:00 (senza interruzione)  Sabato 08:00 – 14:00 (senza interruzione)	Su richiesta, sino al completamento delle 24 ore	Si: telefono di reperibilità e presenza on-site entro 1 ora
<b>Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione</b>	Giorni Feriali 08:00 – 20:00		Specialista responsabile del progetto

Si precisa che:

- “senza interruzione” significa che il servizio, nell'orario indicato, non deve mai essere lasciato scoperto, ma potrà essere previsto nel Piano di lavoro una differente capacità di risposta nell'arco temporale;



- la copertura temporale potrà essere differenziata per servizi e per specifici applicativi indicando le modalità nel piano di lavoro;
- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze, eventuale turnazione delle risorse a copertura dell'intero orario, da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro. All'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- relativamente all'extraorario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì e oltre le 14.00 del sabato) nonché domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verranno retribuiti alla tariffa oraria base maggiorata del 20%;
- la sola reperibilità telefonica (ad esclusione del/i tempo/i di intervento extraorario di cui al precedente punto) viene remunerata nella misura del 10% della tariffa oraria associata al profilo professionale della risorsa incaricata della reperibilità – come definito nel Piano di lavoro approvato per le ore di reperibilità risultanti e approvate nel Piano di lavoro – Rendiconto Risorse – consuntivo attività;
- per **festività** devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e le domeniche, salvo casi indicati dall'Amministrazione in cui non vi siano servizi attivi.
- per le festività di carattere non nazionale, il supporto all'esercizio dovrà essere assicurato per le applicazioni diffuse su un territorio più ampio, come indicato nel Piano di lavoro.
- la tariffa oraria è data dalla tariffa giornaliera offerta (riferita a 8 ore lavorative) diviso 8;
- ciascun canone di Gestione FTE standard si riferisce ad un orario di 9 ore (8 ore lavorative e 1 ora di pausa pranzo) dal lunedì al venerdì: si precisa che la % di maggiorazione per ogni ora aggiuntiva mensile richiesta dall'Amministrazione per lo specifico orario di servizio è pari a:
  - **0,5% per ogni ora lavorativa** nella fascia di servizio massimo della tabella sopra riportata (*esempio orario di servizio di Gestione Applicativa e Basi dati per l'Amministrazione richiedente: dalle 8 alle 17 lunedì-venerdì e 8-14 sabato. Il canone standard copre le 8 ore lavorative lunedì –venerdì, per cui occorre aggiungere le 6 ore del sabato per 4 sabati mensili - che sono comprese nelle fasce in Tabella 8.3. Pertanto, il canone finale sarà composto dal canone standard di AQ + 0,5% per 6 ore. A base d'asta  $6.100 + 6.100 * (0,5\% * 6 * 4) = € 6.832$ ;*)
  - **0,6% per ogni ora lavorativa** eccedente la fascia di servizio massimo della tabella sopra riportata. (*esempio orario di servizio di Gestione Applicativa e Basi dati per l'Amministrazione richiedente: dalle 7 alle 17 lunedì-venerdì. Il canone standard copre le 8 ore lavorative lunedì –venerdì, per cui occorre aggiungere 1 ora di extra orario pianificato dalle 7 alle 8 non nelle fasce in Tabella 8.3. Pertanto, il canone finale sarà composto dal canone standard di AQ + 0,6% per 1 ora per 22 giorni (media dei giorni mensili). A base d'asta  $6.100 + 6.100 * (0,6\% * 1 * 22) = € 6.905,20$ .*)

#### **ESTENSIONE DELL'ORARIO DI SERVIZIO**

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell'Amministrazione, non sempre prevedibili con la pianificazione mensile, un prolungamento dell'orario, all'interno delle fasce di cui alla Tabella 8.3, dei servizi di Gestione del Portafoglio o la disponibilità di servizio il sabato. La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nei Piano della Qualità Generale e Specifico e nel Piano di lavoro generale vengono indicati le esigenze temporali e quantitative di prolungamento dell'orario.

Il preavviso minimo di prolungamento dell'orario di servizio, migliorabile dal fornitore in Offerta Tecnica, è il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 4 ore lavorative;
- disponibilità il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore lavorative.

L'amministrazione potrà richiedere l'estensione dell'orario di servizio attraverso il Portale della fornitura – workflow di gestione della pianificazione corrente – o via posta elettronica.

Il fornitore dovrà accettare la richiesta se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito.

Il servizio di Manutenzione correttiva sul software pregresso e non in garanzia deve essere erogato anche in orario esteso (ivi compresa reperibilità ed extra orario), senza alcun onere aggiuntivo per la Amministrazione.



Ugualmente il fornitore deve assicurare il pieno funzionamento delle risorse di garanzia del software rilasciato anche in orario esteso (ivi compresa reperibilità ed extra orario), senza alcun onere per l'Amministrazione. La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovranno tenere conto dell'orario esteso.

#### **REPERIBILITÀ ED INTERVENTI ON-SITE**

**Reperibilità dei Referenti:** oltre a quanto disposto dal Capitolato Generale Cap.7 Requisiti organizzativi, i referenti per i servizi realizzativi di software ed il referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo e manutenzione correttiva dovranno disporre di una APP mobile di reperibilità o funzione di reperibilità tramite il Portale affinché l'Amministrazione possa segnalare le problematiche urgenti.

I referenti dovranno prendere in carico la richiesta dell'Amministrazione entro 4 ore solari, salvo diversa offerta migliorativa.

**Reperibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo e correlato servizio di correttiva sia a pagamento sia in garanzia:**

per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- disponibilità ad intervenire in caso di anomalie o problematiche delle applicazioni e dei servizi in esercizio, su chiamata telefonica o mobile APP di reperibilità, oltre l'orario di servizio previsto fino al completamento delle 24 ore giornaliere;
- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

La prestazione, consistente nella disponibilità agli interventi con le modalità definite nei punti precedenti, deve essere erogata da risorse che svolgono lo specifico servizio di Gestione attivato in reperibilità.

Per effettuare interventi in reperibilità il referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo e correttiva, in base al tipo di intervento, dovrà far intervenire (per telefono o on site o collegamento da remoto) le risorse del servizio di Gestione, ritenute idonee al fine della risoluzione della problematica.

Laddove sia necessario l'intervento on site, quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla richiesta dell'Amministrazione o diverso tempo concordato.

Nel caso in cui sia prevedibile e pianificabile l'esigenza di reperibilità, il Referente di Gestione deve pianificare tale attività nel Piano di lavoro dei servizi continuativi.

Il fornitore dovrà garantire la reperibilità ad evento o sulla base di una pianificazione concordata con l'Amministrazione.

La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

Per i servizi a consumo il fornitore aggiorna la rendicontazione giornaliera del servizio sul portale della fornitura, evidenziando il servizio esteso e gli interventi on-site prestati, quale parte integrante del piano di lavoro dei servizi continuativi.

### **8.10 Obblighi Generali del Fornitore nell'esecuzione dei Servizi**

I Fornitori devono garantire il rispetto dei requisiti sotto descritti e l'applicazione delle buone pratiche tecnologiche e metodologiche, e delle metodologie di lavoro, descritte nel presente paragrafo, nell'esecuzione di ciascuna attività della fornitura.

**Requisiti Tecnologici**, il fornitore dovrà:

- garantire l'interoperabilità mediante l'esposizione di API come definito anche dalle linee guida di AgID;
- garantire l'utilizzo di formati standard aperti, evitando l'utilizzo di formati proprietari;
- usare strumenti e framework di sviluppo aperti e diffusi;
- garantire la portabilità dell'applicativo tramite l'utilizzo di stack tecnologici indipendenti dalla piattaforma;
- garantire l'indipendenza dalla piattaforma degli applicativi tramite l'utilizzo di strumenti di containerizzazione come ad es. Docker e architetture che separino lo strato applicativo della piattaforma;
- garantire la riusabilità funzionale del software realizzato;
- garantire che, all'interno del team che erogherà il servizio, siano presenti nel caso di prodotti Open Source contributori alle Community di riferimento;



- partecipare a reti di competenze e sviluppi collaborativi quali ad esempio *developers.it*;
- garantire la compatibilità del software realizzato/modificato con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

#### Requisiti di qualità

Il fornitore dovrà:

- garantire la qualità del software *rilasciato o modificato* attraverso il superamento delle soglie di qualità, l'assenza di non conformità e violazioni per le caratteristiche/sotto caratteristiche attualmente previste dal modello ISO/IEC 25000 Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) e successive modifiche ed integrazioni. Si richiamano in particolare ISO/IEC 25010, ISO/IEC 25022 sulla misurazione della qualità in uso, ISO/IEC 25023 sulla misurazione della qualità del software e del sistema, ISO/IEC 25024 sulla misurazione della qualità dei dati, integrate con parametri – soglie e metriche aderenti al contesto applicativo proposte dal fornitore, dall'Amministrazione, dagli Organismi tecnici di monitoraggio e controllo;
- Per ogni Progetto realizzativo la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali è obbligo contrattuale, senza oneri aggiuntivi. I risultati dei test devono essere accessibili all'Amministrazione e su richiesta dagli Organismi Tecnici di monitoraggio e controllo.

#### Requisiti relativi alla redazione della documentazione di progetto e di servizio

Ogni attività richiesta e svolta del fornitore comporta l'obbligo di rilasciare la documentazione a supporto per garantire la piena verifica della rispondenza di quanto svolto rispetto ai requisiti espressi dall'Amministrazione nonché il pieno trasferimento di know how all'Amministrazione, agli organismi di governo dei contratti strategici, agli attori subentranti nel processo di evoluzione/manutenzione nel tempo.

Il software realizzato/modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o in assenza secondo gli standard e best practices indicati dal fornitore nel Piano della qualità. Il livello di documentazione, in ogni caso, deve permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software.

Il fornitore produrrà la documentazione, per l'utente, per gestione applicativa e sistemistica.

Ciascun fornitore sarà tenuto a fornire all'Amministrazione, in funzione del servizio che sarà chiamato ad eseguire, le seguenti rappresentazioni:

- delle scelte architettoniche: decisioni di progettazione del software che soddisfano un requisito funzionale o non funzionale e che hanno un impatto significativo sull'architettura del sistema;
- delle decisioni relative al business: decisioni che rientrano nell'ambito più strategico dell'amministrazione o di un progetto specifico;
- delle scelte relative al codice: per facilitare la comprensione, la modificabilità, la risoluzione rapida di malfunzionamenti.

#### Requisiti metodologici

Al fornitore si richiedono competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25000 SQuaRE, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici di Project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops, Togaf);
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno, la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi



- ed integrati;
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto oggetto dell'intervento;
  - Metodologie e strumenti per la stima ed il dimensionamento dei progetti software principalmente "FPA Function Point Analysis", "Early and Quick Function Point", "Simple Function Point", "Planning Poker", "WBS Estimation", "Three Point Estimation", ecc.
  - Metodologie di testing quali ISTQB.

#### Buone pratiche di collaborazione

Il fornitore deve applicare metodologie di lavoro che seguano le buone pratiche di collaborazione e condivisione con l'Amministrazione Contraente, con gli altri operatori che hanno in carico la gestione operativa dei sistemi, altre aree applicative, ecosistemi, ecc, privilegiando metodologie agili e strumenti che massimizzino la chiarezza dei contenuti e degli obiettivi funzionali e non funzionali, e che riducano il rischio di incomprensioni e/o disallineamenti. Per questo motivo, i Fornitori potranno attenersi alle indicazioni del documento nel Cloud Enablement Kit.

\*\*\*

Il fornitore, nel corso di tutta la durata di ciascun contratto esecutivo, deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.



## 9 PORTALE DELLA FORNITURA

Per ciascuno dei lotti dell'Accordo Quadro, ogni Fornitore dovrà rendere disponibile un "Portale della Fornitura", multicanale e raggiungibile tramite Internet, che consenta alle singole Amministrazioni al tempo stesso di attivare e governare agevolmente i servizi e di promuovere la condivisione e l'esperienza maturata nelle singole iniziative, incentivando, tramite meccanismi di interazione social e collaboration, la nascita di progetti di riuso e spazi di co-working.

Il Portale deve dunque fungere anche da strumento di marketing e promozione per la PA e di comunicazione verso i cittadini e le imprese, offrendo loro servizi di informazione e monitoraggio circa l'andamento delle varie iniziative.

Nel realizzare il Portale, il fornitore pertanto dovrà prevedere come dotazione minima:

- strumenti di collaborazione e cooperazione, per la condivisione di documenti e contenuti digitali, la comunicazione social a supporto del confronto su esperienze e iniziative di interesse;
- strumenti di project management per l'attivazione, la pianificazione e la gestione delle singole iniziative progettuali, con la possibilità di commentare task e valutare le singole attività;
- cruscotti grafici riassuntivi, costituiti dai parametri di SLA ed i valori effettivamente conseguiti sulla base dei dati individuati per il raggiungimento degli obiettivi di monitoraggio ed attuazione di processi;
- strumenti di analisi ed esplorazione dei dati, orientati all'analisi multidimensionale e con funzionalità di creazione di grafici ed interrogazioni complesse e personalizzate, estrazioni ed esportazioni sui formati maggiormente diffusi per lo scambio dati (es. csv, xml, json, xls ecc.).

Il Portale dovrà quindi essere organizzato dal Fornitore nelle seguenti aree di fruizione:

- "Area Comunicazione": è l'area ad accesso pubblico del portale, contiene informazioni di carattere generale sull'AQ e informazioni e dati specifici dei servizi in erogazione e sull'andamento della fornitura; (a partire dalla I release)
- "Area Informativa": è l'area di supporto riservata alla PA e contiene almeno le seguenti informazioni: documentazione aggiornata (normativa, tecnologica e operativa) di riferimento per i servizi dell'AQ; la descrizione dei modelli operativi previsti della fornitura, con i punti di forza e le raccomandazioni di scelta; la guida alla stima e alla misurazione degli effort progettuali per singolo servizio/sottoservizio/intervento; la descrizione delle soluzioni migliorative offerte. (a partire dalla I release)
- "Area Project Management": è l'area ad accesso riservato e profilato per le singole Amministrazioni tramite la quale è possibile disporre degli strumenti di attivazione, pianificazione e gestione delle singole iniziative progettuali; deve governare l'esecuzione dell'intero workflow operativo di ciascun servizio/sottoservizio/intervento dalla richiesta di stima alla verifica di conformità finale ed eventuali rilevazioni nel periodo di garanzia. (a partire dalla I release)
- "Area Collaborazione e Monitoraggio": è l'area che contiene:
  - gli strumenti e le informazioni di controllo e governo della fornitura quali cruscotti statici e dinamici relativi ai dati di tutti i Piani di Fabbisogno predisposti dall'Amministrazione, le Richieste di Offerta (ove applicabili), i Piani Operativi, le rinunce (ove applicabili), i Contratti Esecutivi;
  - i report statici e dinamici relativi ai dati di qualità e sicurezza delle informazioni; reportistica sulla customer satisfaction, reportistica sul rispetto dei livelli di servizio e sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione; report statici e dinamici relativi ai valori economici dei Contratti Esecutivi con evidenza della capacità contrattuale residuale; i dati devono essere estraibili nei formati maggiormente diffusi per lo scambio dati (es. csv, xml, json, xls, ecc.).
  - gli strumenti di promozione di collaborazione e condivisione tra le PA.
- "Area Osservatori": è l'area che consente agli Organismi di coordinamento e controllo e alla Consip S.p.A. di svolgere le proprie funzioni di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati in AQ.



Il Fornitore deve organizzare la navigazione delle aree di interesse prevedendo l'accesso differenziato degli utenti in base alle seguenti tipologie:

- Non autenticato: utente generico del World Wide Web (WWW);
- Utente accreditato (ad esempio un fornitore di servizi);
- Pubblica Amministrazione: l'Amministrazione che ha aderito (o intende aderire) ai servizi oggetto dell'Accordo Quadro;
- Organismo di coordinamento e controllo e Consip S.p.A.
- Utente accreditato facente parte della struttura organizzativa della Pubblica Amministrazione (Consip S.p.A. e/o terzi soggetti da essa indicati, ecc.).

Il Portale dovrà essere implementato utilizzando un'infrastruttura hardware e software che il fornitore stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio. Il fornitore procederà alla realizzazione del Portale sulla base di quanto proposto nell'Offerta Tecnica.

Il Portale dovrà essere reso disponibile in una prima release funzionante alla stipula dell'Accordo Quadro e nella versione completa all'attivazione dei servizi del primo Contratto Esecutivo di fornitura sottoscritto e dovrà essere reso disponibile con continuità alle Amministrazioni contraenti, a Consip S.p.A. e/o terzi soggetti da essa indicati, e ad eventuali strutture da essi delegate per tutta la durata contrattuale ed aggiornato con frequenza almeno mensile, entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento.

Il portale deve essere gestito globalmente dal Fornitore che assume la responsabilità di garantire:

- L'hosting della piattaforma;
- La gestione e manutenzione del portale;
- L'aggiornamento dei contenuti e la corretta alimentazione del sito;
- La disponibilità in linea per le Amministrazioni, Consip S.p.A. e/o soggetti terzi da essa indicati;
- La gestione degli accessi agli utenti abilitati mediante credenziali di riconoscimento (es., login e password);
- La disponibilità di un manuale di utilizzo del portale;
- La presenza di un servizio di supporto tecnico e funzionale agli utenti.

Tutta la reportistica prodotta relativa ai servizi dovrà essere archiviata e conservata a cura del fornitore, attraverso un sistema di gestione della documentazione riservata.

Il Portale dovrà esporre:

- il Piano dei Fabbisogni;
- la Richiesta di Offerta nel caso di rilancio competitivo;
- lo stato di ciascuna iniziativa; e il numero di rinunce del fornitore;
- workflow operativi di ciascun servizio;
- 

Ad avvenuta attivazione di un Contratto Esecutivo il Portale consentirà, attraverso gli strumenti disponibili, il governo della fornitura, con la consultazione dei piani di lavoro aggiornati, la reportistica dei livelli di qualità, la pianificazione di riunioni e incontri di SAL, le notifiche sulle scadenze.

\*\*\*

Gli Organismi di coordinamento e controllo, per far fronte ad eventuali specifiche esigenze dei medesimi Organismi, di Consip e/o delle Amministrazioni, avranno la facoltà di richiedere ai Fornitori di un medesimo lotto applicativo l'adozione di forme di coordinamento per consentire l'acquisizione in modalità aggregata dei dati contenuti nei rispettivi Portali della Fornitura. Le relative modalità di adozione saranno concordate con i Fornitori medesimi e non comporteranno in ogni caso oneri aggiuntivi per gli Organismi di coordinamento e controllo, per Consip e per le Amministrazioni.

Acc. 20 Poste Integrate

### ALLEGATO 3 – CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DEL “Sistema Informativo Regionale di Diabetologia (S.I.R.D.) della Regione Sicilia”  
MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP  
ID 2202 – Lotto 2



## Indice

1.	APPALTO SPECIFICO “SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DI DIABETOLOGIA (S.I.R.D.) DELLA REGIONE SICILIA”	4
1.1	Lotto Unico/Lotti	4
1.2	Valore dell’Appalto Specifico	4
2.	OGGETTO DELL’APPALTO SPECIFICO	5
2.1	Contesto organizzativo	7
2.2	Contesto tecnologico ed applicativo	8
2.3	Descrizione degli oggetti della fornitura	9
2.4	Durata del contratto	9
2.5	Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta	9
3.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	9
3.1	Servizi di Sviluppo – Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/Open Source/Riuso (PP)	9
3.2	Servizi di Manutenzione e Assistenza	18
3.2.1	Servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa	18
3.2.2	Servizio di Manutenzione Evolutiva	19
3.2.3	Servizi di Assistenza di Secondo Livello	20
3.3	Servizi di Supporto Specialistico (SS)	21
3.3.1	Migrazione dei dati storici	21
3.3.2	Formazione degli utenti	22
3.3.3	Supporto all’avvio	22
3.4	Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	23
3.5	Servizi Accessori – Acquisizione della licenza d’uso	23
3.6	Miglioramento dei Livelli di Servizio previsti in Accordo Quadro	24
4.	GARANZIA DEI SERVIZI REALIZZATIVI	24
5.	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL’EROGAZIONE DEI SERVIZI	25
5.1	Attività propedeutiche all’erogazione dei servizi	25
5.2	Presenza in carico	26
5.3	Subentro	26
5.4	Tipologie di prese in carico e subentro	27
5.5	Trasferimento di Know-How a fine fornitura/Exit strategy	27
5.6	Team da impiegare nell’affidamento	30
5.7	Competenze richieste	30
5.7.1	Competenze tematiche	31
5.7.2	Competenze metodologiche	31
5.7.3	Competenze Tecnologiche	32
5.7.4	Competenze applicative	32
5.7.5	Competenze infrastrutturali	32
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE	32
6.1	Comunicazioni e Approvazioni	32
6.2	Modalità di Approvazione dei Prodotti	32
6.3	Collaudo	33
6.4	Rilevazione della Qualità della Fornitura	33



6.5	Azioni contrattuali	34
6.6	Monitoraggio	35
6.7	Pianificazione e Consuntivazione	35
6.7.1	Piano della Qualità	35
6.7.2	Piano di Lavoro	35
6.7.3	Stato Avanzamento Lavori	36
6.7.4	Consuntivazione	36
6.8	Attività previste a corpo e a consumo	36
6.9	Orario di erogazione dei servizi	39
6.10	Obblighi Generali del Fornitore nell'esecuzione dei Servizi	42
7.	STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	43



## **1. APPALTO SPECIFICO “SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DI DIABETOLOGIA (S.I.R.D.) DELLA REGIONE SICILIA”**

Il presente Appalto Specifico rientra nell’ambito dell’Accordo Quadro del Lotto:

- Lotto 2: Cartella clinica elettronica ed enterprise imaging - CENTRO - SUD

Fanno parte integrante del predetto Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

Appendice 1 Profili Professionali

Appendice 2 Livelli di Servizio

Appendice 3 Cicli e prodotti

### **1.1 Lotto Unico/Lotti**

La fornitura è articolata in un unico lotto.

### **1.2 Valore dell’Appalto Specifico**

Il valore della fornitura sarà corrispondente all’importo aggiudicato.

La base d’asta dell’Appalto Specifico è pari a: 992.964,10€ iva inclusa.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell’Appalto Specifico (aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell’Accordo Quadro e delle Offerte Tecniche integrative) che devono essere soddisfatti per l’affidamento dei servizi.

Il Capitolato Tecnico dell’Accordo Quadro e relative appendici costituiscono parte integrante della presente iniziativa, ancorché non materialmente allegati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- “AQ” si intende l’Accordo Quadro stipulato da Consip;
- “AS” si intende il presente Appalto Specifico;
- “Amministrazione”, si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo all’Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione (ARNAS) Garibaldi di Catania;
- CUP: Centro Unico di Prenotazione
- DICOM: Digital Imaging and COMMunications in Medicine
- FHIR: Fast Healthcare Interoperability Resources
- FSE: Fascicolo Sanitario Elettronico
- GDPR: General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati
- HL7: Health Level Seven
- ICT: Information and Communication Technology
- IHE: Integrating the Healthcare Enterprise
- ISO: International Organization for Standardization
- SaaS: Software as a Service
- HTTPS: Hyper Text Transport Protocol Secure
- XML: eXtensible Markup Language



## 2. OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

Il presente AS riguarda la fornitura di servizi applicativi necessari allo sviluppo del S.I.R.D. (Sistema Informativo Regionale di Diabetologia), progetto regionale della Regione Sicilia denominato *“Rete assistenziale diabetologica della Regione Sicilia – Implementazione del PDTA”* afferente alla Linea 5 – gestione delle criticità (PSN 2017/2018) e del quale l’Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione (ARNAS) Garibaldi di Catania è capofila di progetto.

L’obiettivo prioritario di una Rete diabetologica regionale è garantire al cittadino la miglior assistenza nel settore attraverso:

- la condivisione e l’omogenea applicazione di percorsi di cura (PDTA) in accordo con il Decreto dell’Assessorato della Salute *“Percorso diagnostico terapeutico assistenziale (PDTA) per la gestione integrata delle persone con diabete mellito dell’età adulta”* pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana – Suppl. ord. n. 2 (p. I) n. 20 del 10-5-2019 (n. 21);
- il monitoraggio e la periodica valutazione delle misure di appropriatezza clinica e organizzativa dell’assistenza erogata;
- l’analisi e la possibile soluzione collegiale di problemi emergenti;
- la formazione comune.

Inoltre, la Rete in coerenza con l’obiettivo generale di spostare la gestione delle cronicità dal versante ospedaliero a quello territoriale:

- assicura l’assistenza ai pazienti diabetici, secondo livelli di cura adeguati allo stadio di evoluzione della malattia, attraverso un’organizzazione formalizzata tra strutture di diabetologia territoriali, in accordo con la rete delle cure primarie da un lato e secondo percorsi per i ricoveri o prestazioni di elevata complessità concordati con i centri ospedalieri;
- promuove l’integrazione fra specialisti territoriali, ospedalieri e medici di medicina generale, sia nell’approccio diagnostico e terapeutico che nel counselling e nell’educazione terapeutica;
- elabora percorsi per assicurare il rispetto dei tempi per le prime visite con particolare attenzione al paziente neo-diagnosticato;
- individua percorsi specifici per il diabete e le sue complicanze, per le malattie metaboliche e per la gravidanza coinvolgendo tutte le figure professionali necessarie: gli operatori del team oltre agli specialisti dedicati, quali ginecologo, nefrologo, oculista, neurologo, cardiologo, ecc.;
- è parte della rete territoriale aziendale (Distretti, rete delle Cure primarie e delle relative forme organizzative, strutture residenziali socio-sanitarie) per garantire la gestione integrata dei percorsi di salute e la presa in carico dei pazienti più complessi;
- attiva percorsi preferenziali per consulenze, in particolare ai pazienti ricoverati negli ospedali sede di DEA o pronto soccorso al fine di ridurre il tasso di ricovero e della degenza media, favorendo la successiva rapida presa in carico dell’assistito; rappresenta pertanto il punto di intersezione nel percorso di continuità assistenziale pre e post ricovero ospedaliero, avendo il compito di garantire ai propri pazienti la presa in carico, congiuntamente ai MMG (Medici di Medicina Generale) e l’accompagnamento in tutte le fasi in cui si articola il percorso di salute, ivi compresa la fase ospedaliera qualora si renda necessaria in caso di insorgere di complicanze o per interventi di elevata complessità;
- assicura la raccolta omogenea di dati amministrativi e clinici per un costante monitoraggio delle attività della rete al fine di individuare criticità e azioni di miglioramento;



- collabora con istituzioni riconosciute per la ricerca, progettazione e realizzazione di progetti di Epidemiologia e Prevenzione;
- assicura il coordinato monitoraggio delle prescrizioni e del consumo di farmaci, ausili e protesi per diabetici, per garantire l'allineamento alle indicazioni regionali.

In particolare, l'obiettivo del presente AS è quello di implementare la "Gestione integrata del paziente diabetico in Regione Sicilia", al fine di migliorare i percorsi del paziente diabetico attraverso la cooperazione delle varie figure professionali coinvolte nel percorso sanitario, garantendo le connessioni tra Ospedali (Reparti di Diabetologia), Ambulatori territoriali (Centri di diabetologia) e territorio (Medicina Generale) per favorire l'interscambio di informazioni.

Ad oggi i pazienti diabetici in Regione Sicilia sono circa 400.000 e detengono di fatto la responsabilità del contenuto informativo storico e attuale del proprio diario clinico, in quanto viene consegnata loro tale documentazione in formato cartaceo da parte dei vari interlocutori sanitari, quali:

- Medici di Medicina Generale (circa 7.000) e Pediatri di Libera Scelta (circa 3.000);
- Infermieri (almeno un infermiere per ogni centro, circa 200);
- Centri Diabetologici e Ambulatori di diabetologia sul territorio (circa 80);
- Reparti di Diabetologia Ospedalieri;
- Clinici Specialistici quali Cardiologi, Oculisti, Neurologi, ecc. (circa 400).

L'Amministrazione, attraverso l'attivazione del Contratto esecutivo, intende perseguire i seguenti obiettivi di Progetto:

- seguire le Linee Guida Assistenziali per la popolazione dei Diabetici;
- garantire al paziente un'assistenza e una terapia efficaci ed efficienti, in modo centralizzato;
- garantire la cooperazione fra le molteplici figure professionali coinvolte nel percorso sanitario, che, pur cambiando nel tempo per il paziente, manterrà il continuum clinico e la qualità delle cure;
- condividere la conoscenza relativa alla storia clinica del paziente;
- implementare i PDTA - Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali;
- sviluppare adeguati modelli assistenziali per il paziente diabetico;
- prevenire le complicanze;
- evitare i ricoveri dovuti ad una gestione della cura del paziente non congrua;
- abbattere la spesa sanitaria pubblica;
- fare Prevenzione Primaria ossia analizzare e controllare i fattori di rischio per paziente, per evitare di incorrere nella malattia;
- fare Prevenzione Secondaria ossia identificare precocemente l'insorgenza della malattia;
- fare Prevenzione Terziaria ossia controllare la progressione della malattia e rallentarne le eventuali complicanze, abbattendone l'incidenza.

Il Sistema Informativo S.I.R.D. dovrà prevedere, come obiettivo, quello di essere uno strumento valido ed autoconsistente per la gestione sicura di tutte le fasi del processo clinico-terapeutico diabetologico e per la completa digitalizzazione della documentazione necessaria, organizzando le informazioni raccolte e le decisioni assunte, al fine di semplificare e velocizzare il processo decisionale e la redazione di prescrizioni attraverso PDTA preconfigurati, terapie e somministrazioni.

La condivisione delle informazioni sarà garantita anche agli attori del processo di cura non operanti nelle strutture diabetologiche tramite l'interoperabilità tra sistemi e in particolare sul sistema regionale del FSE.

Inoltre, tramite l'integrazione con il FSE verrà resa possibile la condivisione di tutti i referti clinici e della storia clinica del paziente tra lo specialista diabetologo, il medico di base e gli specialisti. I referti verranno



prodotti in formato standard CDA2 firmati digitalmente secondo le regole tecniche definite a livello nazionale per il FSE e renderli disponibili al FSE stesso.

Il nuovo sistema deve essere configurato/parametrizzato per consentire una gestione multicentrica delle strutture, ossia con la possibilità di gestire più Centri Diabetologici che condividono i propri dati all'interno di un unico data base regionale accessibile ad ogni singolo operatore mediante profilazioni gestite dagli amministratori di sistema nel pieno rispetto delle vigenti misure di tutela della privacy. Ogni singolo centro dislocato sul territorio regionale deve essere in grado di raggiungere la Cartella Clinica informatizzata Diabetologica.

La gestione degli Utenti e dei loro accessi alla Cartella Clinica Informatizzata Diabetologica deve essere gestita tramite l'utilizzo di ruoli e profili di accesso consentendo la massima flessibilità nella definizione degli utenti e dei diritti, in modo che ciascun utente sia in grado di utilizzare solo specifiche aree e funzionalità della Cartella Clinica Informatizzata Diabetologica e delle altre discipline strettamente correlate alla gestione della cronicità.

## **2.1 Contesto organizzativo**

L'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione (A.R.N.A.S.) "Garibaldi" è un'azienda sanitaria pubblica, senza finalità di lucro, ad alto livello di specializzazione, deputata ad assicurare il trattamento clinico-assistenziale più appropriato a tutte le persone che, ad essa, si rivolgono per i trattamenti in emergenza / urgenza, o in quanto portatori di bisogni di salute in fase acuta, nonché di patologie ad alta complessità o croniche o inguaribili.

L'A.R.N.A.S. Garibaldi è stata formalmente costituita con la Legge Regionale n. 5 del 14 aprile 2009 (art. 8) ed è stata attivata a decorrere dal 1° settembre 2009, giusto Decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 337 del 31/08/2009.

Dal 1993 la vocazione specialistica ha fatto guadagnare all'Azienda "Garibaldi" la denominazione di A.R.N.A.S., Azienda ospedaliera di Rilievo Nazionale di Alta Specializzazione.

L'organizzazione ed il funzionamento dell'azienda mirano ad assicurare l'erogazione delle prestazioni essenziali ed appropriate, lo sviluppo dei sistemi di qualità, la massima accessibilità ai servizi dei cittadini, l'equità delle prestazioni erogate, nonché l'ottimizzazione e l'integrazione delle risorse e delle risposte assistenziali.

L'Azienda, nel corso degli ultimi anni, ha intrapreso un processo di affinamento e aggiornamento tecnologico, al fine di ammodernare l'infrastruttura software esistente, evolvendo il proprio Sistema Informativo da applicativo software stand-alone a servizio di un più ampio sistema di processi clinici, con il fine di ottenere risultati apprezzabili e misurabili nell'ambito della Gestione dei processi clinici trasversali.

In tal senso, in coerenza con le linee di sviluppo del PNRR ed AGENAS, l'Azienda A.R.N.A.S. Garibaldi è stata nominata capofila del Progetto Regionale in essere e garante dell'evoluzione tecnologica attesa, realizzando la Cartella Clinica Ambulatoriale Diabetologica multifunzionale, denominata S.I.R.D. Sistema Informativo Regionale per il Diabete.

Si prevede una fase iniziale di progetto per l'avvio di sole 4 Strutture Sanitarie, in dettaglio l'A.R.N.A.S. Garibaldi di Catania, l'ASP 3 di Catania, il Policlinico di Messina, il Policlinico di Palermo.

Successivamente, in una seconda fase, il S.I.R.D. verrà esteso a tutte le altre Strutture Regionali, ovvero 80 Centri Diabetologici secondo un cronoprogramma condiviso con la Stazione Appaltante, e comunque ad insindacabile giudizio della stessa.



## **2.2 Contesto tecnologico ed applicativo**

Il presente Appalto Specifico richiede al Fornitore aggiudicatario lo sviluppo di modelli assistenziali in grado di supportare la presa in carico del paziente cronico (diabetico), ridisegnando tale percorso per i pazienti diabetici in modo tale che sia comune, integrato e condiviso e che tenga globalmente conto delle esigenze cliniche ed assistenziali del paziente e delle strutture, sia ospedaliere che territoriali, al fine di creare una Rete Diabetologica Regionale. L'obiettivo è, quindi, l'informatizzazione del processo per la Gestione Integrata del Paziente Diabetico in tutte le strutture sanitarie preposte della Regione Sicilia. Tale Sistema dovrà gestire e monitorare i pazienti diabetici in piena efficienza ed efficacia seguendo tutto l'iter amministrativo e procedurale per l'erogazione del servizio, senza esclusione di ogni soluzione procedurale ed organizzativa necessaria.

Gli obiettivi che l'Amministrazione intende perseguire con lo sviluppo software e l'implementazione della soluzione richiesta sono i seguenti:

- la creazione di un unico database regionale in cui dovranno essere archiviati tutti i dati del paziente diabetico, cloud nativo;
- la fornitura di una Cartella Clinica Elettronica, alimentante il suddetto database unico, utilizzabile da ogni centro diabetologico della Regione Sicilia;
- l'integrazione con altri Sistemi Informatici Regionali;
- la realizzazione di un sistema di interfacce "web services" (WS) per rendere visibili all'esterno anche dati e/o funzionalità presenti e disponibili nel sistema;
- la fornitura dei servizi di avviamento;
- la fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa ed evolutiva come meglio specificato nel seguito;
- la fornitura di servizi di migrazione dati esistenti;
- la fornitura di servizi di avviamento.

L'amministrazione richiede la fornitura tramite licenza d'uso di una Web Application in ambiente Cloud per la gestione della cartella diabetologica, consistente nel diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare il software licenziato. Tale software dovrà garantire i requisiti tecnici e funzionali minimi riportati nel presente documento e nei relativi allegati. Eventuali ulteriori moduli software e/o funzionalità aggiuntive, necessarie al corretto funzionamento del sistema (moduli per l'amministrazione del sistema, per la configurazione, la gestione e la profilazione degli utenti, ecc...), ovvero necessarie alla corretta installazione della cartella clinica diabetologica proposta, nessuno escluso, dovranno essere installati, resi disponibili, e mantenuti senza ulteriori costi per l'Amministrazione stessa.

L'offerente deve presentare una proposta d'insieme completa, nella quale le componenti del sistema richiesto costituiscano un complesso interoperabile finalizzato a garantire il corretto funzionamento delle unità operative afferenti al servizio di diabetologia, considerando le dinamiche funzionali e relazionali con altri attori del sistema (farmacie, medicina di base, altri sistemi ambulatoriali, ecc...). In particolare, il sistema deve rispettare l'organizzazione in essere, prevedendo un'agevole configurazione dei singoli ambulatori, pur garantendo la possibilità di confrontare e aggregare in maniera efficace i dati, di profilare specifici utenti e di assicurare la continuità di cura del paziente tra le diverse strutture operanti sul territorio. Il Fornitore si impegna ad attivare le licenze nelle modalità e nei tempi stabiliti nei documenti contrattuali e nei conseguenti piani di lavoro, senza creare interruzione all'ordinaria attività lavorativa degli utenti.

Tutte le applicazioni previste in fornitura dovranno essere completamente integrate fra loro e con applicazioni terze da un modulo di integrazione espressamente previsto nell'architettura della soluzione, da proporre e descrivere nell'Offerta Tecnica del Fornitore, che ne centralizzi le logiche di funzionamento, di gestione e di governo.



Ogni ditta concorrente dovrà esplicitare in modo dettagliato e puntuale nella propria offerta tecnica le risorse hardware e software previste per una ottimale installazione degli applicativi, in ambiente cloud, coerente al dimensionamento della soluzione proposta, ovvero coerentemente alle necessità Regionali di configurazione prevedibili.

### **2.3 Descrizione degli oggetti della fornitura**

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Servizi di sviluppo - Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)**
- **Servizi di sviluppo - Sviluppo di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti**
- **Servizio di Manutenzione - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione correttiva**
- **Servizio di Supporto Specialistico**
- **Servizio di Conduzione Tecnica**
- **Servizio/i accessorio/i** - Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" nel limite del 50% dei servizi di AS.

### **2.4 Durata del contratto**

La durata contrattuale dell'Appalto Specifico è di 18 mesi a far data dalla data di attivazione della fornitura, prevedendo una fase di avviamento presso tutte le strutture pari a 6 mesi e una fase di manutenzione pari a 12 mesi.

La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

### **2.5 Luogo di esecuzione dei servizi e spese di trasferta**

I servizi oggetto del presente AS dovranno essere erogati presso le sedi del Fornitore (per i servizi di Sviluppo di Software e della relativa Manutenzione) e dell'Amministrazione (per i servizi di Supporto Tecnico Specialistico, i servizi di Supporto e i servizi accessori). Le attività da svolgersi presso le sedi dell'Amministrazione e/o della Committente dichiarate in AS non ammettono spese di trasferta, anche nel caso in cui ci sia l'esigenza di svolgere attività al di fuori della provincia di riferimento della sede indicata.

## **3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, riportate nei paragrafi precedenti, e gli obiettivi da raggiungere.

### **3.1 Servizi di Sviluppo – Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/Open Source/Riuso (PP)**



Deve essere predisposto un servizio di parametrizzazione e configurazione rivolto alla massimizzazione delle capacità e dell'efficienza del sistema unico di Cartella Clinica Diabetologica, nonché di ogni sua integrazione negli ambiti in cui la stessa verrà attivata.

Di seguito si riporta il dettaglio delle funzionalità previste per la fornitura oggetto di Appalto Specifico.

L'oggetto della fornitura è la Cartella Clinica Ambulatoriale Diabetologica; risulta pertanto necessario che siano presenti i seguenti requisiti funzionali minimi, divisi per macro-aree funzionali. Di seguito si riporta a titolo esemplificativo e non esaustivo alcune funzionalità richieste:

- **Gestione anagrafica pazienti**

Il Sistema dovrà permettere di archiviare i seguenti dati anagrafici dei pazienti: nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, sesso, codice fiscale, stato civile, professione, scolarità, residenza, numero di telefono, email, nome e cognome del medico curante, ASP di appartenenza, esenzioni del paziente, gestione integrata (si/no) con la possibilità di ricercare e individuare i pazienti tramite il cognome oppure tramite il codice fiscale, ovvero ogni altra informazione che la Stazione Appaltante ritiene opportuna al fine di una corretta configurazione della soluzione proposta. Il sistema potrà permettere in tal modo l'identificazione anagrafica dei pazienti.

- **Gestione anamnesi generale e diabetologica**

1. Anamnesi familiare: Familiari di primo grado con storia di diabete mellito;
2. anamnesi fisiologica con archiviazione dei seguenti dati:
  - a. fumo (si/no; quante sigarette al giorno);
  - b. alcool (si/no; grammi al giorno);
  - c. menarca (età);
  - d. contracccezione ormonale;
  - e. gravidanze (numero gravidanze, aborti, parti pre-termine, parti a termine, TC);
  - f. menopausa (si/no; età; terapia ormonale);
  - g. attività fisica.
3. Anamnesi diabetologica, la diagnosi di diabete dovrà prevedere i seguenti campi:
  - a. soggetto non diabetico;
  - b. IFG;
  - c. IGT;
  - d. diabete tipo 1;
  - e. diabete tipo 2;
  - f. altri tipi di diabete (specificare e classificare quali);
  - g. diabete gestazionale.
4. Anamnesi patologica remota: La cartella dovrà consentire di registrare la storia delle eventuali comorbidità del diabete, facendo riferimento ai codici della classificazione diagnostica ICD-9-CM.
5. Anamnesi diabete e gravidanza: Per le donne in gravidanza, con diabete gestazionale o diabete pre-gravidico, la cartella dovrà consentire la registrazione delle informazioni sullo stato di gravidanza, compresi i parametri ecografici e l'OGTT
6. Anamnesi pediatrica
  - a. Il Sistema dovrà permettere di registrare le informazioni sulla gestione della malattia in età pediatrica, che possa anche garantire la continuità delle cure al



momento della transizione dalla struttura pediatrica all'ambulatorio per la cura dei soggetti adulti con diabete;

- b. misurazione alla nascita (peso, lunghezza e circonferenza cranica con rispettivi percentili, z-score e rappresentazione grafica);
- c. informazioni sulla gravidanza (tipo di parto, età gestazionale, malformazioni, cariotipo, gemello monovulare, ecc.);
- d. sviluppo (allattamento, svezzamento, vaccinazioni, allergie, ecc.) e controllo sfinteri;
- e. dati antropometrici quali peso, altezza, altezza da seduto, circonferenza testa, circonferenza vita, misura braccia aperte, età ossea, score di Rappold e relativi rapporti e percentili con z-score;
- f. stadio puberale;
- g. curve di crescita pediatrica (con rappresentazioni grafiche delle curve di crescita, secondo le diverse scale di valutazione riconosciute a livello internazionale: CDC, CPEG, OMB/WHO, Tanner, Cacciari Italia, Cacciari Centro-Nord, Cacciari Sud, Fredriks (statura da seduto), Valutazione Cut-off intern. di Cole, Valutazione della velocità di crescita, Deviazione del BMI ideale, Stima dell'altezza futura.

#### - **Gestione complicanze croniche**

La cartella clinica dovrà prevedere la possibilità di archiviare separatamente le informazioni relative alle singole complicanze croniche del diabete, inserendo la data della diagnosi e la loro eventuale progressione/stadiazione per:

1. retinopatia diabetica:
  - a. non proliferante, proliferante, laser-trattata, perdita delle facoltà visive. Devono altresì essere previsti i campi "retinopatia ipertensiva", "glaucoma" e "cataratta";
2. nefropatia diabetica. Microalbuminuria, macroalbuminuria, declino della capacità filtrante del rene, insufficienza renale cronica, dialisi e/o trapianto;
3. neuropatia diabetica. Neuropatia sensitiva, sensitivo-motoria, neuropatia autonoma, disfunzione erettile;
4. malattie cardiovascolari. Cardiopatia ischemica cronica, infarto acuto del miocardio, vasculopatia cerebrovascolare, ictus ed arteriopatia obliterante periferica cronica degli arti inferiori. Il sistema dovrà consentire di archiviare la sede del distretto colpito
5. (cardiaco, cerebrale, periferico) e di inserire i parametri ecocardiografici per la diagnosi di scompenso cardiaco.

Per ogni scheda dovrà essere possibile:

- a. impostare un alert con lo scopo di ricordare al medico la necessità di verificare le condizioni dell'organo bersaglio in base alla gravità della situazione e inserire la visita di controllo in base ai parametri clinici;
- b. allegare immagini o documenti ad integrazione delle informazioni cliniche raccolte;
- c. inserire codifiche di malattia con classificazione diagnostica ICD9-CM e classificazioni definite dalle società scientifiche (AMD, SID, SIEDP) per complicanze di Cuore, Occhio, Rene, Nervi periferici, Vasi periferici, Tiroide, Piede, Nervi periferici;



- d. registrare gli eventi di ricovero;
- e. effettuare la stratificazione diagnostica del rischio delle complicanze croniche e il successivo follow-up.

- **Gestione diario clinico infermieristico e per dietista**

Il sistema dovrà consentire di registrare i parametri raccolti dall'infermiere e l'anamnesi alimentare.

La cartella dovrà essere predisposta ad accogliere le informazioni relative all'infezione da virus SARS-CoV-2 secondo il nomenclatore pubblicato in Gazzetta Ufficiale e i dati relativi alla somministrazione di vaccini per COVID-19, le informazioni relative alle altre vaccinazioni previste (es. Anti-Difterite-Tetano-Pertosse, Anti-Varicella, ecc.) con indicazione della dose somministrata (prima, seconda, ecc.).

Si precisa che le informazioni da censire relativamente alle vaccinazioni dovranno essere inserite dall'operatore, a mano a video, durante la fase di anamnesi.

- **Gestione educazione terapeutica, diabete in gravidanza, questionario ipoglicemie**

È necessario che il sistema renda disponibili i seguenti questionari e moduli, di supporto alla verifica delle complicanze e al corretto stile di vita del paziente; in particolare tali moduli e questionari verranno compilati manualmente a video, utilizzando campi a tendina collegati a tabelle anagrafiche valide su territorio nazionale:

1. questionario di adesione alla dieta mediterranea;
2. questionario rischio connesso all'ipoglicemia: Valutazione capacità di riconoscere i sintomi della ipoglicemia, quantificare il numero di episodi di ipoglicemie severe rilevate sia mediante l'anamnesi che attraverso lo scarico dei profili glicemici; elaborazione statistica del numero e gravità dell'ipoglicemia nel periodo da scarico dati del glucometro;
3. modulo per l'educazione terapeutica dei pazienti basato sulle schede validate dal GISED (Gruppo Inter societario sull'Educazione Terapeutica AMD/SID) e dei questionari per la valutazione della qualità di vita. Il modulo dovrà contenere questi items principali: alimentazione, attività fisica, autocontrollo, piede diabetico e terapia insulinica;
4. calcolo dello score Q per la qualità complessiva della cura calcolato per ogni paziente;
5. questionario per la diagnosi di ipercolesterolemia familiare eterozigote secondo il Dutch Lipid Clinic Network Score;
6. modulo per il contratto terapeutico che, in base alla condizione generale del paziente, configura obiettivi metabolici e tempistiche della valutazione delle complicanze secondo le linee guida;
7. modulo Dashboard che fornisca una panoramica istantanea dell'andamento globale del diabete per singolo paziente, rappresentando il riepilogo delle informazioni più rilevanti (compenso glicemico, terapia, dati provenienti da microinfusore, obiettivi terapeutici, micro e macro complicanze, esami di laboratorio), possibilmente con indicazioni cromatiche o grafiche esplicative in senso positivo o negativo sull'andamento di questi parametri;
8. questionari HAS-BLED, CHA2DS2-VASC e DAPT.



- **Gestione valutazione del rischio cardiovascolare secondo le classificazioni nazionali / internazionali**

I seguenti moduli verranno compilati manualmente a video, utilizzando campi a tendina collegati a tabelle anagrafiche valide su territorio nazionale:

1. moduli per il calcolo del rischio cardiovascolare: carte cuore (ISS Epidemiologia e prevenzione delle malattie cerebro e cardiovascolari CCM) e calcolo del rischio secondo le linee guida ESC-EASD 2019 (2019 Guidelines on Diabetes, Pre-Diabetes and Cardiovascular Diseases developed in collaboration with the EASD);
2. modulo di calcolo del rischio decesso.

- **Gestione valutazione del rischio del piede diabetico**

Il seguente questionario verrà compilato manualmente a video, utilizzando campi a tendina collegati a tabelle anagrafiche valide su territorio nazionale.

È necessario che il sistema renda disponibile il questionario Rischio Piede e valutazione della classe di rischio, MNSI; che sia possibile registrare i dati clinici relativi all'EO del piede e alla presenza di deformità, alterazioni della sensibilità, ulcere, problemi di deambulazione, amputazioni.

- **Gestione registrazione e prescrizione di ausili per il diabete**

Il Sistema dovrà permettere di registrare la prescrizione di presidi per l'automonitoraggio glicemico (strumento glicemico, materiale di consumo, ecc.) con informazioni relative alla prescrizione/consegna del materiale, tipo di materiale (da catalogo Farmadati), unità prescritte, periodo, confezioni, durata, data.

- **Gestione prescrizione dietetiche, dietoterapia**

Il sistema dovrà comprendere una sezione specifica per la terapia dietologica con indicazione di calorie e carboidrati prescritti per pasto e calcolo automatico dei fabbisogni calorici del paziente sulla base dell'esercizio fisico consigliato e la frequenza settimanale impostata e dell'equazione di Harris-Benedict.

- **Gestione esami svolti e diagnosi**

Il sistema dovrà consentire all'operatore di registrare i seguenti parametri clinici e dati antropometrici, raccolti per data, che dovranno essere visibili in un'unica schermata per analizzarne rapidamente l'andamento nel tempo:

1. peso;
2. altezza;
3. calcolo del BMI;
4. pressione arteriosa;
5. frequenza cardiaca;



6. frequenza respiratoria;
7. esami di laboratorio:
  - esami ematochimici di routine;
  - metabolismo glucidico (compresi i test dinamici OGTT, Insulinemia, c-peptide);
  - profilo lipidico;
  - funzionalità renale;
  - funzionalità epatica;
  - esami ormonali e test dinamici.

La cartella dovrà consentire il calcolo di Colesterolo LDL (formula Friedewald), ACR, Clearance Creatinina (formula Cockcroft e Gault), eGFR (formula MDRD), Microalbuminuria (su Creatinina), indici FLI, FIB-4, NAFLD e le seguenti conversioni HbA1c da mmol/mol in % e viceversa, Colesterolo HDL da mmol/l/dl a mg/dl; Colesterolo totale da mmol/l/dl a mg/dl, Glicemia a digiuno da mmol/l a mg/dl.

È necessario che sia prevista la generazione di un alert nel caso in cui non risultino rispettati gli obiettivi di cura da raggiungere e le modalità temporali di prescrizione.

Relativamente al parametro di HbA1c è importante che sia presente uno specifico reminder ogni qualvolta i valori di HbA1c risultino > 8% o quando la differenza di HbA1c tra due misurazioni successive superi l'intervallo di 1.5%, in particolare se non risultano adottati adeguati provvedimenti terapeutici.

#### - **Gestione prescrizione terapeutica diabetologica**

La cartella dovrà essere dotata di un'apposita scheda terapia, che comprenda la possibilità di archiviazione e consultazione dei dati relativi ai farmaci ipoglicemizzanti e agli altri farmaci (da consultare e selezionare per nome commerciale o molecola); i farmaci dovranno essere inclusi in una raccolta-prontuario disponibile nella risorsa digitale e costantemente aggiornabile grazie alle integrazioni con il sistema Farmadati.

Le informazioni di somministrazione dei farmaci dovranno comprendere:

1. farmaco;
2. pasto o orario di somministrazione;
3. unità;
4. frequenza;
5. nota al farmaco;
6. calcolo automatico del totale di unità insuliniche prescritte per farmaco/principio attivo e giornaliero.

In questa sezione dovrà essere possibile riportare dettagli relativi all'eventuale terapia somministrata con microinfusore (velocità basale e calcolatore di boli).

La scheda terapeutica dovrà contenere informazioni specifiche dedicate a principio attivo, dosaggio e posologia.

Dovrà essere inoltre prevista la possibilità di registrazione di eventi avversi, effetti collaterali e fenomeni allergici dovuti a farmaci.



- **Gestione della documentazione**

Dovrà essere prevista la gestione di documenti personalizzati per ogni paziente (lettera di dimissione, certificati, schede prescrizione, piani terapeutici per farmaci e tecnologie, ecc.) anche con la possibilità di gestire modelli di documenti predisposti nel sistema. Tutti i documenti dovranno essere stampabili ed esportabili in diverso formato (PDF, DOC, XLS, ecc.).

- **Gestione dei dati pregressi ed aggiornamenti**

È indispensabile che il sistema permetta di salvare lo storico di tutti i dati anamnestici, clinici e di laboratorio attualmente disponibili nelle cartelle elettroniche ambulatoriali e di avere accesso ad una rapida consultazione per singoli items (per es. dati cardiologici, esami di laboratorio visibili in una sola schermata, etc) con necessità di periodici aggiornamenti della cartella, con inserimento di nuovi farmaci, nuovi parametri di laboratorio o esami diagnostici, nuovi documenti e/o certificazioni (per es. prescrizioni specialistiche, piani terapeutici).

Dovranno pertanto essere previsti servizi di migrazione dati preesistenti, solo se in formato elettronico, secondo un tracciato di interscambio definito dal fornitore, limitatamente agli ultimi tre anni antecedenti la data di avvio in produzione.

Si prevedono su base annuale e regionale circa 1.200.000 di visite specialistiche.

- **Gestione degli indicatori ed estrazione dati**

Nella cartella clinica informatizzata diabetologica dovrà essere prevista la possibilità di elaborare ed estrarre i dati registrati per la produzione di indicatori di volume di attività, processo, esito intermedio e finale, indispensabili sia a livello locale (audit clinico) che regionale (attività di benchmarking, miglioramento della qualità di assistenza e programmazione sanitaria) e nazionale (Annali AMD: analisi statistica periodica della qualità dell'assistenza diabetologica in Italia) con la possibilità di eseguire estrazioni ed analisi aggregate dei dati clinici dei pazienti presenti in cartella; possibilità di partecipazione a studi clinici che prevedano estrazione dati direttamente dalla cartella (Annali AMD/ Darwin SID/ ISPED-CARD SIEDP, altri).

L'obiettivo è quello di consentire, in modo bidirezionale, lo scambio delle informazioni fra il S.I.R.D. e i due enti di ricerca e studi clinico-scientifici SID e AMD, utilizzando lo stesso tracciato di interscambio previsto. Le estrazioni, alla data di stesura del presente documento, coinvolgono circa 50 - 70 centri italiani.

- **Gestione indici di valutazione glicemica (LBGI, HBGI, ...)**

La soluzione dovrà prevedere la possibilità di ricevere ed elaborare graficamente le informazioni prodotte non solo dagli strumenti di automonitoraggio glicemico (SMBG, FGM, CGM) ma anche dai microinfusori, fornendo grafici di monitoraggio dell'autocontrollo relativi all'andamento giornaliero e settimanale, oltre all'editing dei valori in formato tabellare.

Dovrà essere impostabile una modalità di visualizzazione che tenga conto di periodi configurabili secondo l'esigenza clinica dall'utente (ultimo scarico, 1 mese, 3 mesi, ecc.). Dovranno essere resi possibili il confronto di dati appartenenti a periodi/intervalli temporali differenti e l'impostazione per singolo paziente degli orari dei pasti e dei target glicemici personalizzati (pre-pranzo e post-pranzo, ipoglicemia/iperglicemia, LBGI, HBGI, ADRR, numero di misurazioni glicemiche).



- **Gestione pazienti in multicentro**

La soluzione dovrà consentire una gestione multicentrica delle strutture, ossia la possibilità di gestire più Centri Diabetologici, che condivideranno i propri dati all'interno di un unico database regionale, accessibile ad ogni singolo operatore, mediante profilazioni gestite dagli amministratori di sistema, nel pieno rispetto delle vigenti misure di tutela della privacy.

I Centri Diabetologici dovranno poter accedere allo stesso archivio dati, con autenticazione nominale dell'utente, indirizzato al proprio centro di appartenenza.

Ogni singolo centro, dislocato sul territorio regionale, deve essere in grado di accedere alle informazioni relative al singolo paziente.

L'operatore potrà così accedere ai pazienti trattati nel proprio centro, con la possibilità di abilitare ogni paziente in "gestione multicentro", nel caso in cui il paziente venga trattato contemporaneamente anche da altri centri diabetologici o trasferirlo in altro centro.

- **Gestione altra documentazione**

Il S.I.R.D. dovrà permettere la scansione di documenti cartacei inerenti il paziente.

- **Gestione delle Utenze e dati**

Il S.I.R.D. dovrà garantire i seguenti requisiti:

1. autenticazione di utenza;
2. profilazione di utenza con abilitazioni/permessi/autorizzazioni per la sicurezza /riservatezza dei dati, accesso differenziato secondo utenze e ruoli differenti;
3. riservatezza, ossia solo gli utenti opportunamente autorizzati potranno vedere solo ciò che sarà necessario per l'erogazione dei servizi;
4. i Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta su Territorio potranno accedere al S.I.R.D. solo in consultazione, mediante rilascio di credenziali apposite;
5. disponibilità dei dati, ossia il dato sarà visibile solo quando serve;
6. integrità dei dati (non alterabilità delle informazioni, dei dati e dei documenti), con cancellazione dati/documenti solo logica;
7. tracciatura delle attività degli utenti (Log dell'operatore/struttura/timestamp).

- **Gestione dei consensi e privacy**

Sarà necessario poter gestire i seguenti requisiti funzionali minimi:

1. scansione documenti cartacei con firma autografa del cittadino, ad integrazione del dossier dei consensi del Cittadino;
2. ricezione e invio di consensi informati da/verso altri sistemi, mediante uso di servizi REST (JSON), ovvero SOAP;
3. definizione / Registrazione / Modifica di moduli di consenso informato, con valorizzazione dei campi obbligatori;



4. stampa del consenso informato;
5. archiviazione dei consensi informati nel FSE;
6. modulazione della visibilità dei dati in funzione del consenso espresso, ossia applicazione del consenso al dato;
7. tracciatura delle attività di inserimento e modifica espressione ed accesso ai dati;
8. accessibilità e gestione dello storico del paziente, con data di "espressione" ed elenco delle modifiche nel tempo;
9. oscuramento a livello di singolo evento sanitario ambulatoriale in funzione dell'espressione del paziente che neghi o autorizzi il trattamento.

- **Requisiti non funzionali**

Il S.I.R.D. dovrà coprire i seguenti requisiti non funzionali:

1. Web Oriented in Cloud con comunicazione in https;
2. Multi browser, dovrà supportare le versioni ultime e aggiornate dei browser, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quali Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge;
3. Multi Device;
4. Database Unico Regionale, con disaccoppiamento fra dati sensibili e dati anagrafici e cifratura della componente di base dati per i dati sensibili;
5. Alert via email a utenti/gruppi di utenza specifici in caso di malfunzionamento applicativo.

Inoltre, al fine di garantire che la percezione all'operatore verso il sistema informativo sia di univocità, è necessario che tutte le componenti di sistema comunichino tra loro in modo bidirezionale, mediante un sottosistema centrale di comunicazione "middleware", che dovrà garantire le seguenti funzioni utili alla gestione dell'invio e della ricezione delle richieste di dati e di documenti:

1. esposizione di web service REST (JSON), ovvero SOAP, per le interfacce, con specifiche Standard IHE per la cooperazione applicativa;
2. aderenza a tutti gli standard di integrazione / comunicazione della Sanità (HL7, HL7 FHIR, IHE, DICOM, W3C, CEN/TC 251, XML, ecc., nessuno escluso) con archiviazione su database dei messaggi HL7 ricevuti/inviati;
3. framework IHE profilo integrazione XDS (Cross-enterprise Document Sharing) XDS.b ed ebXml documenti CDA (Clinical Document Architecture);
4. integrazione con Anagrafe Regionale Paziente, con anagrafiche validate e aggiornate;
5. integrazione con tutti gli ADT per interni, presenti in tutte le Aziende Ospedaliere della Regione Sicilia attualmente afferenti alla rete SIRD, ovvero che lo saranno su specifica richiesta da parte dell'Assessorato Regionale;
6. integrazione con Order Entry aziendale / richieste presenti in tutte le Aziende Ospedaliere della Regione Sicilia attualmente afferenti alla rete SIRD, ovvero che lo saranno su specifica richiesta da parte dell'Assessorato Regionale;
7. integrazione con i CUP aziendali afferenti alla rete Diabetologica, ovvero che lo saranno su specifica richiesta da parte dell'Assessorato Regionale, sia per la produzione di liste di lavoro sia del tracciamento dell'erogato (inerente al debito informativo regionale/nazionale);



8. integrazione con il FSE Regionale per i documenti firmati digitalmente con oscuramento/autorizzazione dei documenti, inteso come Repository Documentale Regionale aggiornato dalle singole strutture. Il paziente tramite il FSE potrà consultare i dati della propria cartella diabetologica. Il S.I.R.D. dovrà essere obbligatoriamente predisposto sia all'invio diretto dei referti prodotti e firmati digitalmente a FSE, sia ad una integrazione che permetta il trasferimento ed il consecutivo invio del referto mediante il sistema in uso presso le strutture sanitarie Regionali.

A tale ultimo riguardo, si rimanda alla scelta progettuale definita dalle singole strutture afferenti alla rete Diabetologica Regionale.

9. integrazione tramite middleware con SOGEI per le Ricette Dematerializzate;
10. integrazione con sistemi di firma digitale remota, sarà necessario integrare la soluzione applicativa con la firma digitale forte remota OTP, mediante protocollo PAdES, servizio di Aruba o di altro fornitore certificato, ovvero ogni altro formato/prescrizione/protocollo previste da specifiche Regionali e/o Nazionali. Sono incluse anche modifiche in corso d'opera.
11. il sistema dovrà permettere l'interfacciamento con glucometri, a monitoraggio continuo e/o discreto, sensori e microinfusori dotati di certificazioni approvate dall'Assessorato Salute Regione Sicilia;
12. integrazioni con servizi e sistemi informativi Regione Sicilia, quali la gestione degli ausili prescritti al paziente diabetico (striscette, aghi, lancette, ...) che devono essere comunicate all'ASP e alla Farmacia Regionale, al fine di produrre i vari flussi informativi.

Altresì esclusivamente per l'ARNAS Garibaldi, si richiede la totale integrazione con il Sistema Informativo Ospedaliero in uso presso la struttura e si specifica che l'invio dei referti a FSE dovrà avvenire mediante il modulo integrativo proposto e predisposto.

Come indicato nel Capitolato Tecnico Speciale "ALLEGATO 2A - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - LOTTI APPLICATIVI 1-2-3-4 «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico Assistenziali»", "Si precisa che nel caso in cui il Fornitore avesse necessità di ricorrere direttamente alle case madri produttrici dei prodotti/componenti coinvolti nelle attività di integrazione (es. per richiedere informazioni/supporto tecnico o più in generale per approfondimenti di qualsiasi genere), le eventuali consulenze/collaborazioni resteranno totalmente a carico del Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione", ovvero tutte le integrazioni sono a carico del Fornitore.

Infine, dovranno essere previste attività di configurazione e test sulle integrazioni.

## **3.2 Servizi di Manutenzione e Assistenza**

### **3.2.1 Servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa**

Si richiede l'attivazione dei servizi di Manutenzione Adeguativa e Correttiva con l'obiettivo di:

- Adattare il software (su richiesta, ovvero a chiamata o su iniziativa del Fornitore in accordo con l'Amministrazione) ai cambiamenti dell'ambiente tecnologico allo scopo di contrastare la vulnerabilità e l'obsolescenza, consentendo alle applicazioni esistenti di avvalersi dei mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità. Si riporta un elenco meramente esemplificativo e non esaustivo degli interventi di manutenzione adeguativa:



1. Aggiornamenti rilasciati dai costruttori dei software utilizzati (ad esempio software di base, come sistema operativo, software d'ambiente, software client) e ogni eventuale altro sistema adottato per l'utilizzo del prodotto finale;
  2. Variazioni nelle modalità di attuazione dell'integrazione con i sistemi terzi;
  3. Nuove specifiche relative all'esposizione dei servizi che saranno eventualmente rilasciate nel corso della durata del contratto (ad esempio misure di sicurezza);
  4. Interventi di miglioramento applicabili sia ai programmi sia agli elementi ad essi connessi (ad esempio dati, maschere di input, parametri di configurazione) della fruibilità e della qualità del software a parità di funzionalità supportate, migliorandone e ottimizzandone caratteristiche quali le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità;
  5. Adeguamento ad evoluzioni normative Regionale e/o Nazionale (decreti, linee guida, prescrizioni, etc ..., tutto incluso nulla escluso), ovvero modifiche di norme esistenti in corso d'opera, ovvero di nuova emanazione. Ovvero effettuare adeguamenti normativi ai software in uso, facendo riferimento alla normativa nazionale e regionale in materia di Sanità Elettronica. Inoltre, saranno necessari interventi di adeguamento normativo anche a seguito di nuovi debiti formativi da colmare definiti a livello regionale o nazionale per tutta la durata del contratto.
- Risolvere anomalie di funzionamento del software (su richiesta, ovvero a chiamata o su iniziativa del Fornitore in accordo con l'Amministrazione) che costituiscono impedimento a rendere disponibile o utilizzare il sistema applicativo o che si manifestano come discrepanza tra il funzionamento reale del software e il funzionamento atteso, ovvero il funzionamento previsto e riportato dalla documentazione del software. La risoluzione del malfunzionamento dovrà comprendere:
1. la rimozione delle cause e degli effetti delle anomalie, ovunque si siano verificate o manifestate e il ripristino del corretto comportamento delle funzionalità coinvolte;
  2. la rimozione degli effetti che quei malfunzionamenti hanno eventualmente ingenerato nelle basi dati, incluso il ripristino del corretto comportamento delle funzionalità coinvolte;
  3. l'aggiornamento di ogni documento (documentazione del software, manualistica utente, manualistica di installazione) i cui contenuti richiedano modifiche a seguito dell'intervento di manutenzione per renderli conformi al comportamento del software.
  4. manutenzione di tutti i prodotti software di terze parti (su richiesta, ovvero a chiamata o su iniziativa del Fornitore in accordo con l'Amministrazione), se presenti, sia Open Source che di mercato compresi nell'infrastruttura applicativa. Per la manutenzione di software open source sarà fondamentale il continuo monitoraggio delle nuove release, prendendo in considerazione le versioni più stabili e quelle in corso di sviluppo. L'attuazione delle modifiche necessarie si focalizza quindi sugli interventi di personalizzazione effettuati sul prodotto base per adeguarlo ad uno specifico ambito applicativo. Si procederà con un modello di sviluppo modulare, in modo da evidenziare e documentare evoluzioni e personalizzazioni per poi applicarle su una nuova release.

Il processo di testing avverrà utilizzando un ambiente di verifica in cui sono effettuati i:

- test di stabilità ed efficienza della nuova release;
- test di verifica delle nuove funzionalità;
- test di non regressione;
- test di integrazione delle personalizzazioni.

### **3.2.2 Servizio di Manutenzione Evolutiva**



L'Aggiudicatario deve garantire la prestazione di Servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV), sulla base delle esigenze espresse dall'Amministrazione, a decorrere dal corretto avvio in esercizio del sistema e per tutta la durata del progetto.

L'implementazione evolutiva della soluzione software riguarda la realizzazione di nuove funzionalità, o la modifica di funzioni preesistenti a seguito di sopraggiunte necessità non prevedibili all'atto dell'avvio delle procedure di acquisizione della fornitura.

Il servizio di manutenzione evolutiva verrà anche attivato nel caso si renda necessario realizzare presso alcune strutture, delle integrazioni con specifici sistemi aziendali, propedeutiche all'uso della Cartella in quel particolare ambito.

Tutti gli sviluppi effettuati saranno progettati, realizzati, testati, rilasciati in esercizio e documentati in piena coerenza con quanto previsto dagli standard architetture e dalle norme di qualità adottate dall'Amministrazione.

Ogni sviluppo dovrà essere corredato da opportuna documentazione progettuale, esecutiva e di collaudo. A conclusione di ogni singolo intervento, l'Aggiudicatario dovrà presentare un rapporto di rendicontazione dell'impegno effettivo delle figure professionali impiegate, le attività svolte e i relativi deliverable realizzati, nonché consegnare all'Amministrazione tutta la documentazione del progetto-intervento realizzato.

Gli interventi dovranno essere realizzati secondo il seguente ciclo, le cui fasi di seguito riportate potranno subire modificazioni da concordare con il committente:

- l'analisi di fattibilità e l'individuazione della funzionalità da sviluppare con riferimento sia alle motivazioni sia all'impatto che lo stesso produce sull'organizzazione e dal punto di vista tecnico;
- la verifica delle attività di sviluppo nell'ambito delle piattaforme applicative cui l'intervento si riferisce;
- l'analisi delle risorse necessarie per l'intervento, espressa in giorni/uomo e per figura professionale;
- la definizione di un cronoprogramma dell'intervento e l'inserimento nel piano dei lavori;
- la messa a punto della documentazione tecnica dell'intervento, comprendente i manuali operativi, i manuali utente, le specifiche tecniche di dettaglio relative alle varie attività (analisi, disegno, realizzazione e test), nonché i sorgenti;
- la realizzazione dell'intervento (personalizzazioni, sviluppo di programmi ad hoc, integrazioni, ecc...);
- il test della funzionalità realizzata e il collaudo funzionale e tecnico;
- la messa in esercizio.

### **3.2.3 Servizi di Assistenza di Secondo Livello**

L'Aggiudicatario deve garantire un servizio di assistenza agli utenti, dall'avvio in esercizio del sistema e per tutta la durata del progetto. Il servizio richiesto ha come oggetto il Sistema proposto nel suo complesso, comprensivo di tutte le funzionalità, incluse le nuove realizzazioni a seguito degli interventi evolutivi apportati durante la fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'erogazione, tra l'altro, delle seguenti attività:

- analisi e soluzione delle problematiche nell'utilizzo dei sottosistemi e degli applicativi;
- analisi, soluzione e/o segnalazione delle problematiche derivanti da malfunzionamenti a differenti gruppi di lavoro (es. manutenzione correttiva) o a fornitori terzi, quali a titolo esemplificativo i gestori della rete o i titolari di contratti di manutenzione su prodotti software;
- assistenza agli utenti per qualsiasi malfunzionamento/problema nell'utilizzo quotidiano con supporto nell'utilizzo del Sistema;



L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un numero di telefono e una mail per l'attivazione del servizio di help desk attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30.

L'Aggiudicatario dovrà creare e aggiornare una registrazione dei malfunzionamenti del software con le informazioni necessarie per la valutazione e l'elaborazione di statistiche. In ordine a tale strumento di registrazione, il concorrente dovrà descrivere in offerta la metodologia seguita e le informazioni che saranno tracciate ai fini della compilazione del registro, da sottoporre alle stazioni appaltanti in relazioni trimestrali.

### **3.3 Servizi di Supporto Specialistico (SS)**

A seguito dell'avvenuto collaudo del sistema unico e dei servizi d'integrazione, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a un *roll out* progressivo su ogni singola Azienda. L'Aggiudicatario è tenuto alla presentazione del "Piano di Avviamento" complessivo per tutte le strutture, che dovrà essere formalmente approvato dall'Amministrazione e dalla Regione prima della sua attuazione. Tale Piano dovrà considerare tutti gli aspetti legati al processo di avviamento (a titolo esemplificativo: numero di utenti coinvolti, organizzazione dei singoli servizi diabetologici, contratti in essere con gli attuali fornitori dei sistemi in uso presso le aziende, addestramento degli utenti, ecc.), e sarà articolato secondo le seguenti macro-attività:

- Migrazione dei dati storici;
- Formazione;
- Supporto all'avviamento.

Il piano dovrà prevedere l'avviamento del Sistema presso tutte le strutture descritte nell'organizzazione dei servizi entro un termine improrogabile di 6 mesi dalla messa in esercizio della soluzione, al netto di situazioni particolari (contratti in essere non ancora scaduti, particolari problematiche evidenziate da qualche struttura, ecc...), che dovranno essere prontamente comunicate all'Amministrazione la quale, a suo insindacabile giudizio, potrà autorizzare o meno il procrastinare dell'avvio sulla singola struttura interessata.

#### **3.3.1 Migrazione dei dati storici**

Al fine di garantire l'adeguatezza e la continuità delle cure, dovrà essere previsto il recupero delle informazioni cliniche storicizzate negli archivi delle cartelle cliniche diabetologiche attualmente in uso nelle strutture, che ad oggi costituiscono un patrimonio di dati irrinunciabile per la Regione Siciliana.

L'Aggiudicatario deve prevedere tutte le attività necessarie alla conversione, alla normalizzazione e all'importazione di tali dati pregressi nel nuovo Sistema, partendo dagli archivi esistenti.

Le singole aziende metteranno pertanto a disposizione i dati di proprietà secondo un tracciato che verrà stabilito dall'Aggiudicatario e condiviso con l'Amministrazione.

L'attività di conversione di questi dati nei nuovi tracciati record per il caricamento nel nuovo Sistema gestionale è invece a carico dell'Aggiudicatario, il quale deve garantire la validazione dei dati caricati e la produzione di report di eventuali scarti dovuti a difformità rispetto ai controlli in essere.

Nell'ambito del servizio di migrazione, rientrano, tra gli le altre, anche le seguenti attività:

- individuazione e definizione degli strumenti e delle procedure di migrazione;
- definizione delle modalità di gestione degli scarti;
- esecuzione test delle procedure di migrazione;
- individuazione delle tipologie di campioni di dati sui quali effettuare la verifica puntuale dell'esito delle procedure di migrazione;
- esecuzione procedure di migrazione in ambiente di esercizio.



Per garantire un minore impatto in fase di adozione del nuovo sistema, prima dell'avvio dovrà essere messo a disposizione degli utenti un ambiente di preproduzione precaricato con i dati derivanti dal *porting*, adottando tutte le misure e le cautele del caso nel trattamento di detti dati, in modo da poter consentire la verifica della validità, correttezza e congruità delle informazioni importate.

Le informazioni recuperate e normalizzate dovranno essere disponibili e caricate sul Sistema prima dell'avvio in esercizio della nuova Cartella Clinica informatizzata diabetologica.

La responsabilità della migrazione dei dati storici rimane in capo all'Aggiudicatario, che dovrà farsi carico di porre rimedio a eventuali situazioni anomale dovessero emergere a seguito della migrazione stessa.

### **3.3.2 Formazione degli utenti**

Per quanto riguarda gli interventi di formazione, l'offerente dovrà descrivere le modalità e i tempi di erogazione dei servizi richiesti, che dovranno essere resi durante l'intera fase esecutiva, nel rispetto delle esigenze minimali sotto descritte.

In fase di avvio presso le singole strutture dovranno essere previsti dei seminari formativi per il personale che utilizzerà la Cartella Clinica Informatizzata Diabetologica, finalizzati al trasferimento del know-how sulle funzionalità del sistema affinché gli utenti siano dotati di adeguate competenze per operare in piena autonomia.

L'attività formativa dovrà prevedere sia sessioni formative – da realizzarsi o in presenza o attraverso webinar – che sessioni di affiancamento e training on the job da effettuare in presenza e direttamente sul prodotto.

In particolare il servizio di supporto all'utilizzo della procedura dovrà prevedere circa 120 key users con ruoli/profili differenti.

Dovrà inoltre essere previsto un percorso formativo di auto-apprendimento tramite la messa a disposizione di video tutorial focalizzati sulle principali funzionalità del sistema.

L'Aggiudicatario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, a fornire l'attività di formazione anche in modalità a distanza, tramite una propria piattaforma di e-learning o usando quella messa a disposizione dall'Amministrazione, con oneri interamente a proprio carico.

Il servizio di formazione dovrà tener conto dei seguenti elementi:

- la modalità di erogazione delle attività di formazione (a distanza, in sede, ecc...). La formazione dovrà essere effettuata attraverso ambienti di formazione messi a disposizione dall'Aggiudicatario e accessibili dalle aule formative; in nessun caso dovranno essere utilizzati dati reali, ma soltanto informazioni fittizie e il numero di partecipanti a ogni giornata formativa sarà stabilito da ciascuna struttura (non deve essere inferiore a 8 e superiore a 20)
- I corsi dovranno essere eseguiti in date da concordare con l'Amministrazione, e con modalità (creazione di più turni, suddivisione dei corsi in mezze giornate, ecc...) che tengano conto dell'inderogabile esigenza dei discenti di garantire la continuità di tutti i servizi, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione stessa. L'attività di formazione sarà supportata da un ambiente applicativo di test contenente dati fittizi sul quale gli utenti potranno esercitarsi nell'utilizzo dell'applicazione e da un manuale utente.
- Si chiarisce che la formazione per singolo utente dovrà concludersi solo dopo superamento di un test di apprendimento finale, con relativa attestazione di superamento di esito positivo. L'eventuale non superamento determinerà la ripetizione del corso di formazione del singolo utente.

### **3.3.3 Supporto all'avvio**

I centri Diabetologici avranno necessità di usufruire di supporto di tipo tecnico e formativo nella fase di avvio.



Una volta completata la realizzazione del Sistema, questo verrà messo in esercizio su ogni singola struttura secondo specifici piani di roll-out predisposti dall'Aggiudicatario, che verranno concordati con i referenti della Direzione Regionale e dell'Amministrazione contraente. Ogni singolo piano deve prevedere l'affiancamento all'utente finale per velocizzare l'apprendimento e per rafforzare le conoscenze acquisite nella fase di addestramento.

### **3.4 Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica**

Si richiede l'attivazione del servizio di Conduzione Tecnica (CT) per la:

- gestione degli archivi e del backup, definendo un Piano di Backup che dovrà:
  1. contenere le informazioni necessarie ad effettuare le attività di backup per quanto attiene le procedure ed i dati salvati, l'esecuzione del salvataggio e dell'archiviazione e le schedulazioni;
  2. garantire la separazione del backup degli archivi e delle applicazioni;
  3. garantire la continuità dei servizi durante le operazioni di backup;
  4. minimizzare il degrado prestazionale causato da backup concorrenti individuando
  5. "finestre di backup" nei periodi di minore attività delle applicazioni;
  6. garantire il recupero della base informativo sino all'istante precedente di fault;
  7. specificare le misure previste per la sicurezza dei backup;
  8. Indicare le modalità di esecuzione delle verifiche periodiche che il Fornitore effettuerà sui
  9. backup;
- procedure di Restore che dovranno prevedere e documentare dati e azioni necessari al ripristino dei dati, dei database o delle tabelle nel DBMS, fino al livello della singola transazione, nonché dei file nel File System. Con cadenza semestrale devono essere previste le prove di restore su un ambiente messo a disposizione dal Fornitore per verificare l'efficacia delle procedure di backup, riportando l'esito delle prove in uno specifico report, coerentemente alle prescrizioni in materia di privacy e GDPR;
- amministrazione dei prodotti software;
- gestione delle utenze con controllo periodico di eventuali utenze da dismettere;
- predisposizione documentazione tecnica, specifiche hardware e software;
- predisposizione e verifica ambienti di test e di produzione.

### **3.5 Servizi Accessori – Acquisizione della licenza d'uso**

I servizi accessori sono attività ICT collegate ai servizi applicativi di cui ai precedenti paragrafi, finalizzati al completamento delle esigenze di funzionamento del sistema informativo dell'Amministrazione, ma completamente indipendenti e nuovi rispetto ai servizi applicativi. Le attività che il Fornitore sarà chiamato ad eseguire nell'ambito del presente Appalto Specifico sono raggruppate come indicato di seguito:

- Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" – software a licenza o SaaS, come indicato nella Tabella 1.1 del Capitolato Tecnico generale.

Attraverso tale servizio il Fornitore dovrà garantire l'acquisizione perpetua delle licenze d'uso da parte delle strutture afferenti al progetto SIRD, intestata alle Amministrazioni Stesse, senza alcun vincolo di utilizzo in termini di utenti e strutture utilizzatrici del Sistema Informativo Regionale per la Gestione Informatizzata del percorso di cura del paziente diabetico.



### 3.6 Miglioramento dei Livelli di Servizio previsti in Accordo Quadro

Per definire i livelli di servizio si associa il livello di criticità ai relativi tempi di intervento richiesti come valori normali e valori limite.

I malfunzionamenti sono classificabili in quattro categorie individuabili secondo quanto descritto nella tabella di seguito:

Tipologia	Descrizione
1	Malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni di essa e tutte le problematiche di sicurezza applicativa (compresi gli incidenti di sicurezza informatica)
2	Malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)
3	Malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative ed i malfunzionamenti di tipo marginale
4	Anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei dati

Tabella 1

Le categorie sono raggruppate nei seguenti gruppi:

- **non bloccante** ovvero categoria 3 e 4: malfunzionamento che non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi anche mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza aggravio per l'utente;
- **bloccante**: malfunzione che rende totalmente i malfunzionamenti "categoria 1" o parzialmente "categoria 2) non utilizzabili all'utente una o più funzionalità dell'applicazione.

Le tempistiche per la risoluzione delle diverse categorie di malfunzionamento sono definite in Appendice 2 Livelli di Servizio.

## 4. GARANZIA DEI SERVIZI REALIZZATIVI

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, cc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Si precisa che tutto il software realizzato mediante i servizi nella presente fornitura sarà coperto dalla garanzia per i dodici mesi successivi al collaudo (o forma equivalente) con esito positivo, non comportando oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, e che la garanzia si intende applicata singolarmente per ciascuno dei moduli sviluppati. Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo dell'Amministrazione, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante i dodici mesi successivi al collaudo positivo devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore.

Pertanto, il Fornitore dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati nella documentazione di gara e come meglio specificato nell'Appendice 2 Livelli di Servizio.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.



Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione dovrà avere le caratteristiche di accuratezza, comprensibilità, completezza e più in generale usabilità. Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software.

## **5. ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il fornitore deve garantire il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

In questo ambito trovano applicazione le regole relative agli indicatori di qualità riportati nell'Appendice 2 Livelli di Servizio.

### **5.1 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi**

Entro il termine di 20 giorni solari dalla data di stipula dei Contratti esecutivi, il Fornitore dovrà progettare un'attività di presa in carico, predisponendo un relativo Piano di Presa in carico, all'interno del Piano di lavoro generale. Tale Piano deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, la relativa tempificazione e le stime di impegno. In particolare dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con la Amministrazione, il Piano riporterà:

- codice, nome, descrizione delle attività di presa in carico e di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- le risorse professionali, il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, ed il corrispondente impegno in termini di giornate lavorative durante la fase di presa in carico e/o subentro;
- nominativo dei referenti delle attività;
- I gantt delle attività, contenente:
  1. date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
  2. date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti;
  3. date di consegna, previste ed effettive;
- stato di avanzamento delle attività;
- verifica e implementazione delle soluzioni proposte in offerta tecnica e ulteriori migliorie offerte;
- ambienti, strumenti, soluzioni, sistemi.

Per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo e per tutti i referenti dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, preventivamente concordate con la Amministrazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il Piano di Presa in carico e Subentro è soggetto all'approvazione dell'Amministrazione ed il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

In sede di offerta tecnica, il Concorrente potrà illustrare il Piano di Presa in carico e Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro dedicati.



Il mancato rispetto, nel corso dell'esecuzione del singolo contratto esecutivo, delle scadenze riportate nel Piano di Presa in carico e Subentro comporterà l'applicazione dell'indicatore "RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice 2 Livelli di Servizio.

Tutte le risorse impiegate dal fornitore nelle attività di presa in carico e/o subentro e tutti i referenti dovranno successivamente essere impiegati nei servizi oggetto del contratto esecutivo.

Nello specifico, le attività propedeutiche all'erogazione dei servizi sono quelle descritte di seguito.

## **5.2 Presa in carico**

A partire dalla stipula dei Contratti esecutivi il fornitore dovrà acquisire gli standard, linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione, predisporre i collegamenti telematici e di rete con l'Amministrazione, acquisire i dati di gestione e di baseline, predisporre e configurare gli strumenti tecnologici richiesti e offerti per garantire l'operatività dei servizi, l'efficacia delle comunicazioni e l'efficienza dei processi.

Tutte le attività di Presa in carico dovranno essere avviate entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di Presa in carico e Subentro. Le scadenze sono presidiate dall'indicatore "RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice 2 Livelli di Servizio. Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario e pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

L'attività di presa in carico iniziale dovrà essere effettuata entro il termine massimo di due mesi solari dalla data di stipula del contratto esecutivo.

## **5.3 Subentro**

Il subentro è finalizzato alla presa in carico del parco applicativo esistente, comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto e di eventuali obiettivi e progetti già definiti dall'Amministrazione.

Il fornitore dovrà partecipare ad uno specifico addestramento erogato dall'Amministrazione o da terzi indicati dall'Amministrazione secondo i tempi contrattualmente previsti.

Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente o esecuzioni di verifiche preventive su procedure critiche, illustrazione dell'attuale livello di qualità del software con dettaglio delle non conformità, violazioni, grado di riuso del software, ecc.

Durante le attività di subentro la responsabilità dei servizi continuerà ad essere in capo al fornitore uscente.

Nel periodo di subentro il fornitore deve:

- redigere il piano di implementazione delle eventuali soluzioni migliorative dichiarate in offerta tecnica;
- produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità.
- per i servizi di manutenzione:
  1. svolgere l'Assessment della qualità del software in questione, in particolare della manutenibilità e la presenza di vulnerabilità;
  2. eseguire attività di raccolta dati di difettosità e di assistenza sul software in esercizio;
  3. acquisire i Piani di lavoro del fornitore uscente con il dettaglio dei ticket e delle richieste di assistenza;
  4. acquisire eventuali basi dati di conoscenza e classificazione delle attività, già esistenti presso l'Amministrazione, per ottimizzare i tempi e la qualità delle risposte.



Durante lo svolgimento di queste attività, il Fornitore dovrà completare il conteggio in PF della baseline di partenza, dandone evidenza all'Amministrazione attraverso apposita documentazione. Si precisa che per baseline si intende tutto il patrimonio software dell'Amministrazione, costituito sia da software in garanzia (che non contribuisce al calcolo del canone della MAC), sia dal software non in garanzia, da cui invece scaturisce il calcolo del canone della MAC.

Il Fornitore dovrà quindi garantire:

- le relazioni di avanzamento, supportate da strumenti che facilitino la comunicazione ed il monitoraggio puntuale delle attività e il presidio dei fattori di rischio; in caso di criticità, mancato supporto del Fornitore uscente, documentazione incompleta, software non commentato, mancato rispetto della tempistica, il responsabile del Fornitore dovrà inviare immediatamente una comunicazione (anche via posta elettronica) esplicitando le azioni di recupero (se nella propria disponibilità) o le attività bloccate affinché l'Amministrazione possa intervenire;
- la presenza di tutte le figure necessarie alla presa in carico dei servizi ed il presidio delle attività di subentro; in particolare, durante lo svolgimento attività di subentro, dovranno essere reperibili e disponibili i Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi;
- la partecipazione dei professionisti coinvolti nella presa in carico a tutti gli incontri di allineamento, formazione, training on the job previsti dal piano; le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà nell'Offerta Tecnica;
- la presenza ed il mantenimento nel tempo delle percentuali di personale con le certificazioni e/o credenziali dichiarate in offerta tecnica valide e non scadute;
- la predisposizione di un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne, da redigere secondo le indicazioni che l'Amministrazione fornirà all'atto della stipula del Contratto esecutivo e che dovrà essere sottoscritto dal Fornitore subentrante e dal Fornitore uscente e consegnato all'Amministrazione. Tale verbale dovrà indicare eventuali carenze della documentazione fornita a supporto del subentro, in termini di obsolescenza o incompletezza;
- il rispetto delle modalità e dei livelli qualitativi offerti per il subentro.

Le attività di subentro dovranno essere eseguite dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione Contraente entro le tempistiche dalla stessa indicate nell'Appendice 2 Livelli di Servizio.

Tutte le attività di subentro sono senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Durante le attività di subentro e sino alla data di attivazione definita nel Contratto esecutivo, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente; in tale periodo, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Per tutte le attività di subentro, l'Amministrazione si riserva di indicare ulteriori requisiti minimi in funzione dell'evoluzione del contesto applicativo e di esigenze attualmente non pianificabili o non prevedibili.

Gli adempimenti sopra indicati, nonché quelli migliorativi eventualmente offerti, costituiscono requisiti minimi delle attività propedeutiche all'attivazione dei servizi.

#### **5.4 Tipologie di prese in carico e subentro**

#### **5.5 Trasferimento di Know-How a fine fornitura/Exit strategy**

Il Fornitore dovrà predisporre un piano di qualità e un Piano di trasferimento per le attività di passaggio di consegne di fine fornitura (phase-out) con il trasferimento all'Amministrazione o a terzi da esso indicati, del know-how e delle competenze maturate nella conduzione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro e dei Contratti esecutivi.



Il passaggio di consegne di fine fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore nel corso degli ultimi due mesi di vigenza contrattuale dell'Accordo Quadro, secondo la pianificazione concordata, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in accordo con i requisiti di qualità indicati nel presente capitolato. Inoltre il Fornitore dovrà prevedere la disponibilità di un apposito gruppo di lavoro dedicato, con un numero consistente ed adeguato di risorse professionali, strumenti organizzativi e tecnologici, anche in relazione a quanto ulteriormente richiesto dall'Amministrazione e previsto in sede di offerta tecnica dal Fornitore. Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche durante l'erogazione dei servizi nel corso della durata contrattuale ed erogato direttamente al personale dell'Amministrazione.

Sono incluse nelle attività di trasferimento:

- il supporto all'Amministrazione nella definizione della progettazione di dettaglio delle attività (predisposizione piano di trasferimento, revisione documenti, ecc.);
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il coordinamento generale e la supervisione delle attività di trasferimento di tutti gli attori coinvolti;
- il supporto e il monitoraggio continuativo, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- la produzione di report durante l'erogazione del servizio ed a conclusione della attività svolte per il trasferimento.

Di seguito si riportano i vincoli previsti nell'ambito del trasferimento:

- **Durata massima delle attività di trasferimento:** due mesi solari continuativi dalla data di avvio del Trasferimento che sarà indicata dall'Amministrazione. Per tutta la durata del trasferimento il Fornitore erogherà i servizi di propria pertinenza; a partire dal primo giorno successivo al collaudo del generico servizio contrattuale (o parte di esso) il Fornitore subentrante subentrerà nella sua gestione al Fornitore, il quale continuerà a garantire la sua assistenza sui prodotti software realizzati e sui servizi erogati secondo quanto previsto dalle specifiche contrattuali.
- **Modifiche architettura tecnologica:** non sono ammesse modifiche agli ambienti operativi e applicativi gestiti.
- **Predisposizione del Piano di trasferimento:** Il Piano di trasferimento (PTF) deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno e, in particolare, i seguenti contenuti minimi:
  1. l'oggetto del trasferimento: presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola applicazione;
  2. le attività e le relative modalità di esecuzione;
  3. modalità di estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
  4. i compiti e le responsabilità di ciascuna delle Parti;
  5. il programma temporale in base al quale le attività dovranno essere eseguite;
  6. l'analisi dei rischi per la continuità dei servizi dell'Amministrazione;
  7. le contromisure da adottare per far fronte ai rischi individuati;
  8. presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/applicazione con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
  9. i piani di collaudo dei servizi oggetto di trasferimento.

Il PTF sarà redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione almeno tre mesi prima della scadenza dell'Accordo Quadro, ovvero entro i due mesi successivi alla data di comunicazione dell'evento che ne comporterà la cessazione anticipata. Il documento prodotto dovrà essere gestito dal Fornitore ed aggiornato a seguito delle modifiche richieste dall'Amministrazione ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento (ad esempio a seguito del riesame congiunto con il



Fornitore subentrante nella fase di trasferimento o anche successivamente durante lo svolgimento delle attività di trasferimento per aggiunta/modifica o cancellazione di attività/riunioni).

Il piano di trasferimento dovrà prevedere, per le fasi di passaggio della conoscenza e verifica, l'effettuazione di sessioni di lavoro nelle quali i rappresentanti del Fornitore e del Fornitore Subentrante esamineranno congiuntamente la documentazione relativa agli oggetti da trasferire. Le sessioni costituiscono raggruppamenti omogenei di riunioni (collegati ad un'unica area tematica – es. servizio xyz, area applicativa, ecc.). Al termine di ogni riunione sarà redatto l'apposito verbale dal Fornitore, mentre al termine dell'ultima riunione di ogni sessione viene redatto un verbale di fine sessione. Tale verbale riepiloga le questioni che non hanno trovato soluzione nell'ambito delle riunioni tecniche, e viene trasmesso alle riunioni di SAL per la verifica ed il riesame dei problemi aperti e la chiusura formale delle sessioni.

Il piano conterrà anche il programma di dettaglio delle singole riunioni relative a tutte le fasi del progetto di trasferimento.

Nella redazione del PTF occorre tener conto delle priorità relative alle scadenze istituzionali dell'Amministrazione e delle concatenazioni degli adempimenti tecnico amministrativi, secondo le priorità dall'Amministrazione stessa.

La responsabilità di ciascun servizio verrà mantenuta dal Fornitore fino al termine delle attività di trasferimento del servizio specifico (o parte di esso) in conformità con quanto previsto dal PTF.

Rientra nelle responsabilità generali del Fornitore anche:

- il coordinamento generale di tutti gli attori coinvolti e la supervisione delle attività di trasferimento;
- il supporto, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- il project management generale del progetto;
- il reporting delle attività svolte al termine del trasferimento.

Le attività saranno svolte sulla base del PTF, predisposto sulla base dell'integrazione con il Piano di subentro del Fornitore subentrante.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

Il Fornitore, nel corso delle attività di trasferimento, dovrà rispondere a qualsiasi quesito in merito ai sistemi gestiti per consentire il trasferimento di conoscenza al nuovo Fornitore. Allo scopo dovrà rispondere entro 2 giorni lavorativi da ogni richiesta dell'Amministrazione o delle terze parti designate, mediante la consegna di una Scheda Informazioni, in cui siano riportate:

- la/e richiesta/e dell'Amministrazione o delle terze parti designate con l'indicazione delle specifiche degli output attesi (sia in termini di contenuti che di formati);
- la risposta del Fornitore circa la/e richiesta/e dell'Amministrazione o delle terze parti designate comprensiva delle informazioni necessarie all'uso degli output delle risposte;
- gli allegati alla scheda informazioni (output delle richieste).

Unitamente alle schede informazioni saranno consegnati tutti gli output necessari al soddisfacimento della richiesta dell'Amministrazione o delle terze parti coinvolte: la mancata consegna degli output richiesti comporterà l'applicazione delle sanzioni previste.

Infine, entro 15 giorni lavorativi dal termine delle attività di trasferimento il Fornitore dovrà predisporre un **Rapporto finale di trasferimento**, nel quale siano esplicitate, per ogni attività prevista nel Piano di trasferimento:

- la data di avvio prevista ed effettiva;
- la data di conclusione prevista ed effettiva;
- la descrizione delle attività svolte da tutti gli attori coinvolti;



- l'elenco dei problemi rilevati (oggetto, data rilevazione problema, criticità, impatti, responsabile per la risoluzione) e le azioni messe in atto per la risoluzione, con l'indicazione della data di risoluzione prevista ed effettiva.

Le informazioni riportate dovranno essere aggiornate ai 5 giorni solari antecedenti la data di consegna del Rapporto.

In tale rapporto dovranno inoltre essere presenti:

- le rendicontazioni degli indicatori di qualità;
- le rendicontazioni di dettaglio degli effort erogati per ciascuna attività prevista dal piano del trasferimento con il dettaglio di:
  1. Nominativo (nome e cognome);
  2. Profilo professionale;
  3. Effort in gg/persona erogato per ogni attività in cui la risorsa è stata coinvolta;
  4. Descrizione dell'attività effettuata nell'ambito del piano.
- le rendicontazioni di sintesi degli effort erogati raggruppate per profilo professionale con l'indicazione delle tariffe applicabili;
- i verbali eventualmente redatti e sottoscritti dalle parti per ciascuna attività aggiuntiva svolta nei 2 mesi successivi al termine del trasferimento.

Allo scopo il Fornitore dovrà registrare tutti gli effort delle risorse impegnate nelle attività di esecuzione del trasferimento per tutta la durata delle attività stesse. Tali registrazioni dovranno essere consegnate unitamente al rapporto finale per consentire le verifiche da parte dell'Amministrazione.

## **5.6 Team da impiegare nell'affidamento**

Il fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi, anche nelle attività di presa in carico e subentro oggetto della fornitura, sono adeguate al ruolo assegnato all'interno dei servizi e rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e all'Appendice 1 Profili Professionali.

A tal fine il fornitore, nel Piano di PRESA IN CARICO e Subentro e nel Piano di lavoro Generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni dell'Amministrazione. Qualora l'Amministrazione ritenga inadeguato il personale essa procederà alla richiesta formale di sostituzione, anche nel periodo di presa in carico e subentro.

I vincoli temporali sotto riportati, unitamente a quanto previsto contrattualmente, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'appendice 2 Livelli di Servizio.

Questa fase è fondamentale per garantire la presa in carico dei servizi e la capacità di eseguire le attività richieste dalla fornitura. Pertanto, la numerosità di risorse sostituite per inadeguatezza/mancata rispondenza costituisce un indicatore abilitante la risoluzione del contratto.

L'Amministrazione si riserva di chiedere la sostituzione del personale durante l'intera fornitura con la medesima modalità e tempi sopra riportati o diverso (e maggior) termine assegnato dall'Amministrazione.

## **5.7 Competenze richieste**

Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione potrà introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione stessa o per le naturali evoluzioni dei programmi e dei sistemi ICT, e pertanto si impegna ad erogare i servizi adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill idonei allo svolgimento delle attività, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Le competenze che il Fornitore mette a disposizione devono essere descritte, dimostrate, possedute e messe a disposizione a livello di Raggruppamento di Imprese o Consorzio, in termini di strutture



organizzative, metodologie, centri di competenza, risorse professionali, esperienze pregresse e presentazione di "business case" specifici.

Nei paragrafi che seguono sono evidenziate le competenze tematiche, funzionali e metodologiche richieste a livello aziendale. In ogni caso nell'Appendice 1 Profili Professionali sono altresì indicate le competenze, le conoscenze e le relative certificazioni/credenziali delle risorse professionali che dovranno essere impiegate dal Fornitore per l'esecuzione della fornitura.

### **5.7.1 Competenze tematiche**

Il Fornitore dovrà garantire che le risorse impiegate per l'erogazione dei servizi di fornitura possiedano una competenza specifica nell'Area Tematica del presente AS.

Inoltre, il Fornitore deve rendere disponibili anche competenze funzionali e tematiche, riportate a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza delle Linee Guida di indirizzo Nazionale, dei processi gestionali e delle normative di riferimento negli ambiti funzionali e nelle aree di riferimento del SSN;
- conoscenza delle Politiche Sanitarie Nazionali e Regionali e delle Organizzazioni delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere;
- conoscenza delle strategie innovative a forte vocazione tecnologica, con modelli basati sulla misurazione del valore (Value Based HealthCare);
- capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business dell'ecosistema Sanità Digitale;
- capacità di elaborare documenti strategici e programmatici;
- conoscenza approfondita delle tecniche di analisi organizzativa, business process re-engineering (BPR), business process management (BPM) e change management;
- conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale ed architetture;
- capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali di piccole, medie e grandi dimensioni;
- conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management.

Il Fornitore, a complemento delle competenze tematiche sopra descritte, dovrà inoltre mettere a disposizione ulteriori competenze specifiche di carattere funzionale in relazione al contesto e alle tematiche ed alla normativa di riferimento in materia di Sanità Digitale, come descritto nell'Appendice 1 Profili Professionali.

Tali competenze devono essere possedute e messe a disposizione per consentire il massimo livello di comprensione del contesto operativo dell'Amministrazione e conseguentemente supportare l'Amministrazione nelle scelte progettuali da adottare.

### **5.7.2 Competenze metodologiche**

Le competenze metodologiche possedute dalle risorse professionali del fornitore devono essere coerenti con:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- metodologie di project management che includono gli approcci agili, interattivi ed incrementali (quali ad esempio: AgilePM®, ASAP, COBIT, IPMA, ITIL, LEAN, PMI, PMP, PRINCE2, RUP);
- metodologie organizzative, di processo e specifiche delle soluzioni tecnologiche in ambito Sanità Digitale.



### **5.7.3 Competenze Tecnologiche**

Le risorse professionali del fornitore dovranno possedere competenze tecnologiche in ambito ICT, come descritto di seguito.

### **5.7.4 Competenze applicative**

Le principali competenze applicative che il Fornitore deve mettere in campo sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- competenza generale negli ambiti e nelle architetture tecnologiche nell'Area Tematica del presente AS;
- capacità di individuare e rappresentare le soluzioni applicative maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti dell'Amministrazione e dei Cittadini;
- capacità di gestire attività di PMO sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- conoscenza degli standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...);
- competenza generale di parametrizzazione e personalizzazione di prodotti software.

Il dettaglio per figura professionale è previsto in Appendice 1 Profili Professionali.

### **5.7.5 Competenze infrastrutturali**

In linea generale, a titolo indicativo e non esaustivo, si richiede al Fornitore competenze generali su:

- Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure;
- Disegno di architetture tecnologiche (multivendor);
- Dimensionamenti sistemi informativi;
- Progettazione ed implementazione di infrastrutture ICT;
- Sicurezza informatica;
- Tecniche di progettazione e di dimensionamento delle basi dati.

## **6. MODALITÀ DI EROGAZIONE**

### **6.1 Comunicazioni e Approvazioni**

I piani di Qualità ed i Piani di lavoro, ed in genere i documenti richiesti contrattualmente devono essere notificati formalmente. Si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali (e/o artefatti di servizi) costituisce inadempimento contrattuale cui può conseguire l'adozione delle azioni contrattuali indicate nell'Accordo Quadro e nell'Appendice 2 Livelli di Servizio.

### **6.2 Modalità di Approvazione dei Prodotti**

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati tramite uno strumento di Governo della Fornitura (SGF). In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso. Il fornitore dovrà aggiornare i prodotti soggetti a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Amministrazione. Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste. I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità generale, Piano di presa in carico, Piani di Qualità, Piani di lavoro di ciascun servizio, Piano di lavoro degli obiettivi realizzativi, Piano di lavoro degli interventi a corpo, Piano dei servizi continuativi, Piano di trasferimento di know-how, gli artefatti



obbligatori per ciascun servizio salva differente indicazione dell'Amministrazione nel Piano di qualità. Si rimanda all'appendice "Cicli e Prodotti". I restanti prodotti sono sottoposti a controllo (Accettazione/Verifica e Validazione) da parte della Amministrazione, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. In ogni caso, si precisa che le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza ai requisiti dovranno essere risolte dal fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro i tempi definiti dalla Amministrazione o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste. Per i servizi gestiti in modalità progettuale, nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Amministrazione per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Amministrazione procederà alla sospensione delle verifiche di accettazione e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Amministrazione.

### **6.3 Collaudo**

Il collaudo sarà svolto dalla Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del fornitore. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro coerenza con i prodotti delle fasi precedenti. L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) della Amministrazione, secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati dalla Amministrazione.

Qualora la Amministrazione riscontri che casi di test dichiarati positivi dal fornitore falliscono durante il collaudo, il fornitore dovrà motivare la situazione ed in ogni caso verrà applicata l'azione contrattuale indicata nell'Appendice 2 Livelli di Servizio. La fase di collaudo verrà pianificata dalla Amministrazione in accordo con il fornitore. Le anomalie, i malfunzionamenti e le difformità con la documentazione dovranno essere tempestivamente risolti dal fornitore per permettere la prosecuzione delle attività di collaudo, entro comunque i tempi definiti dall'Appendice 2 Livelli di servizio e/o dalla Amministrazione. Eventuali ritardi nella risoluzione dei malfunzionamenti comporteranno l'applicazione delle azioni contrattualmente previste. Nel caso in cui le anomalie, malfunzionamenti, difformità o i ritardi nella risoluzione degli stessi, a giudizio della Amministrazione, siano tali da non consentire lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo, quest'ultimo verrà dichiarato sospeso e l'eventuale slittamento del termine della fase sarà a totale carico del fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti oggetto di collaudo dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Amministrazione. La ripresa del collaudo decorrerà dalla consegna della versione corretta dei prodotti: in nessun caso potrà essere ripianificata la fine della fase di collaudo e quindi eventuali ritardi rispetto alla pianificazione precedente sono imputabili al fornitore e evidenziati nell'indicatore di qualità corrispondente. Qualora il collaudo dia nuovamente esito negativo, l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare non approvabile il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. L'Amministrazione avrà altresì la facoltà di risolvere il contratto. In caso di esito positivo del collaudo, l'Amministrazione redige e sottoscrive la lettera di accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

### **6.4 Rilevazione della Qualità della Fornitura**

L'appendice livelli di servizio prevede indicatori oggettivi standardizzati per ciascun servizio e trasversali sui servizi (gestione della fornitura) richiesti obbligatoriamente dalla documentazione di gara e gli indicatori e KPI offerti dai fornitori che diventano – come tutta l'offerta tecnica – parte integrante del



contratto. L'indicatore di Qualità della Fornitura sarà a disposizione degli Organismi di Controllo e Monitoraggio, di Consip, e di tutte le Amministrazioni utilizzatrici effettive e potenziali dell'AQ

## **6.5 Azioni contrattuali**

### **INADEMPIMENTI**

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità dell'inadempimento stesso.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice Livelli di servizio, ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali per il ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori sino agli Organismi tecnici di coordinamento e controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- esecuzione di una azione correttiva sulle modalità di erogazione del servizio;
- applicazione di rilievi;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

### **RILIEVI**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Amministrazione conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato. I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in appendice "Livelli di Servizio". I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione della Amministrazione, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Amministrazione e/o da strutture della Amministrazione preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi. Qualora il fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione del rilievo.

### **INDICI DI PRESTAZIONE**

Nell'appendice "Livelli di Servizio" sono descritti gli specifici indici di prestazione applicabili alla fornitura cui è legata una quota del corrispettivo maturato. Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità come indicato nell'appendice stessa. Gli indici di prestazione prevedono quote sospese distinte e disgiunte, pertanto il raggiungimento della soglia relativa al singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta la perdita della relativa quota sospesa, indipendentemente dagli altri indicatori. Nel caso in cui il fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i valori di soglia degli indici di



prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo. Il raggiungimento della soglia degli Indici di prestazione sarà certificato attraverso apposita verifica di conformità.

### **PENALI**

Lo scopo delle penali è riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti. Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

### **6.6 Monitoraggio**

Le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 emessa dall'AgID. La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Amministrazione o da soggetto da essa incaricato. Il fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti e necessari per il controllo e la verifica della fornitura, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione, da parte della Amministrazione, di strumenti automatici a ciò deputati.

Il fornitore si impegna ad inviare alla Amministrazione la documentazione comprovante l'eventuale esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità e/o il rinnovo della certificazione entro 1 mese dalla data della verifica. Inoltre il fornitore e/o i subfornitori devono rendersi disponibili alle verifiche anche ispettive effettuate dalla Amministrazione tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

### **6.7 Pianificazione e Consuntivazione**

#### **6.7.1 Piano della Qualità**

Il Piano della Qualità Generale è descritto nel Capitolato Generale paragrafo 7.1.1.

La struttura ed i requisiti minimi del Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo sono indicati nell'appendice Cicli e Prodotti.

Il fornitore dovrà mantenere i propri Piani di qualità aggiornati allo stato della tecnologia, di automazione, misurazione e controllo.

Il fornitore può redigere un Piano di Qualità di Obiettivo per specializzare e definire puntuali integrazioni o modifiche al Piano di Qualità Specifico del Contratto Esecutivo.

Il RUAC è responsabile della piena applicazione ed aggiornamento del Piano di Qualità a qualunque livello: a partire dall'inizio della fornitura e con cadenza massima trimestrale deve riferire i Rapporti sul rispetto del Piano di qualità della fornitura ed i Rapporti di conformità su tutti gli impegni assunti in offerta tecnica.

#### **6.7.2 Piano di Lavoro**

Il fornitore dovrà predisporre- con le tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico Generale - e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

- Piano di lavoro generale comprensivo di:
  1. piano di Presa in carico e subentro di inizio fornitura, pianificazione delle attività trasversali di carattere generale ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità;
  2. piano di lavoro dei servizi a carattere continuativo che si estrinsecherà in un piano per ogni servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
  3. piano di lavoro per le attività a carattere progettuale;
- eventuali piani di lavoro obiettivo, da produrre con le modalità concordate di volta in volta con l'Amministrazione.



Si rimanda all'Appendice Cicli e Prodotti per la descrizione puntuale dei contenuti dei suddetti piani, si precisa che, nell'ambito dei piani per i servizi a carattere continuativo, il fornitore dovrà indicare nel dettaglio tutte le attività previste. A fronte di ripianificazioni autorizzate dall'Amministrazione, il fornitore redigerà la versione aggiornata del Piano di lavoro. Il fornitore è tenuto a comunicare - entro il giorno lavorativo successivo al verificarsi dell'evento - qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di Lavoro. In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su artefatti che costituiscono milestone di fine attività; si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali e/o artefatti di servizi costituisce inadempimento contrattuale e si applica l'indicatore MAPP oltre a poter generale ritardi rispetto alle scadenze contrattuali. In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del Piano di Lavoro. Questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati. Il Piano di Lavoro e le sue modifiche certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal fornitore, e accettati dall'Amministrazione, su misurazioni e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative milestone. Si precisa che il Referente per i servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo, nel caso di servizi erogati a consumo presso l'Amministrazione, dovrà farsi carico della gestione del personale componente il gruppo di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare presenza delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il responsabile (o il referente) dovrà concordare con la Amministrazione le modalità più adeguate di sostituzione. E' pertanto necessario che il fornitore organizzi, pianifichi e monitori il servizio in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Allegato "Livelli di servizio" (ovvero come migliorati in offerta tecnica).

### **6.7.3 Stato Avanzamento Lavori**

Il fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione relativa allo stato di avanzamento dei lavori contenuta nei Piani di Lavoro approvati, fornendo sulla base della tempistica di aggiornamenti definita nel Piano di Qualità e dalle necessità del singolo intervento o ciclo di vita, o su richiesta dell'Amministrazione, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali rischi/criticità/ritardi, su eventuali impatti dei rischi/criticità, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità. Per le attività progettuali, la frequenza minima di aggiornamento è di 2 settimane. Per le attività continuative, in condizioni di attività di gestione con limitata variabilità di richieste di assistenza, può essere sufficiente un aggiornamento mensile.

### **6.7.4 Consuntivazione**

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascun servizio. Il piano di lavoro per i servizi di carattere continuativo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. L'Amministrazione si riserva di chiedere un dettaglio di tale Rendiconto distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità. La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

### **6.8 Attività previste a corpo e a consumo**

Tra i servizi della fornitura alcuni vengono acquisiti a corpo, altri a consumo. Per alcuni servizi l'Amministrazione potrà scegliere la modalità più adeguata, come meglio rappresentato nei precedenti paragrafi relativi ai vari servizi di fornitura. Nella modalità a corpo: la responsabilità del risultato è affidata al fornitore, il quale organizza le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche per soddisfare le richieste: tipico esempio è l'affidamento dei progetti di tipo realizzativo (sviluppo, evoluzione, ecc.) in cui l'Amministrazione fornisce gli elementi generali della "soluzione TO BE" in termini di macro esigenze da



realizzare/modificare, utenza coinvolta, Contesto Tecnologico e Applicativo di partenza e vincoli di spesa/tecnologia (il contesto AS IS, nuovi adempimenti legati a leggi e normative, ecc.), il fornitore declina i requisiti funzionali e non funzionali oppure l'analisi d'impatto, disegna la soluzione e definisce tutti gli elementi del piano di lavoro, il dettaglio dei prodotti, le stime ed i conteggi, fornendo tutti gli elementi per oggettivare la proposta ed i relativi costi. Con l'approvazione del piano di lavoro, il fornitore ne è responsabile, e, pertanto, non potrà richiedere maggiori costi o tempi per le attività previste. Il fornitore risponderà dei danni causati da errata allocazione delle risorse o incompetenza delle risorse, difettosità eccessiva del sw realizzato, o mancata comprensione dei requisiti utenti, o mancato rispetto delle linee guida tecnologiche e dei livelli di qualità, ecc., e, deve rimediare a proprie spese per rilasciare un prodotto conforme funzionalmente e tecnicamente ai requisiti approvati. La modalità a consumo invece presuppone una responsabilità limitata alla competenza tecnica-professionale ed alla risoluzione di task con ampiezza contenuta e dipendente anche da risorse dell'Amministrazione: a titolo di esempio l'affidamento di un obiettivo di sviluppo in team misti con Amministrazione in cui le modalità, i tempi, le soluzioni sono controllate prevalentemente dall'Amministrazione. In questo caso, la responsabilità del fornitore è limitata alle attività di volta in volta affidate, siano incrementi di prodotto nei cicli iterativi o funzioni o oggetti più limitati, ma la soluzione globale viene guidata dall'amministrazione. In questo caso, il fornitore non può essere responsabile della soluzione totale, ma i fattori rilevanti sono l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e delle produttività richieste.

#### **ATTIVITÀ PREVISTE A CORPO**

Le milestone imprescindibili di ciascun Piano di lavoro relativi a servizi erogati in modalità progettuale a corpo sono le seguenti:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima e Piano di lavoro	Amministrazione	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Stima (pre-dimensionamento)	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
Attivazione	Amministrazione	Individuazione del ciclo di vita ed avvio del fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
Consegna	Fornitore	Rilascio degli artefatti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi che finali
	Amministrazione	Riscontro degli artefatti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
Approvazione e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti intermedi di Obiettivo, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.



Accettazione e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti, previo collaudo. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.
Valutazione difettosità all'avvio e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica della piena fruizione delle funzionalità e dei servizi da parte dell'utente (cittadino/ impresa/ operatore amministrativo/ decisore/ fruitore) tramite l'esame della quantità e della tipologia di malfunzionamenti e non conformità rilevati durante il periodo di avvio in esercizio. Certificazione della corretta esecuzione dell'obiettivo.

Tabella 2

#### **Stima (PRE-DIMENSIONAMENTO) e Attivazione Obiettivi A Corpo**

A partire dal Piano di lavoro Generale del Contratto esecutivo, per le attività progettuali, l'Amministrazione richiede la stima ed il Piano di lavoro del singolo obiettivo, fornendo la documentazione di supporto ed i macro requisiti per poter avviare la raccolta dei requisiti o la gap analysis. La documentazione di supporto è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento delle attività di raccolta Requisiti, stima e predisposizione del Piano di lavoro;
- date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio, scadenze normative, scadenze amministrative);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, Roadmap di migrazione e Assessment, Modelli To Be forniti dall'Amministrazione, Best Practices di altre Amministrazioni, Risultati Analisi Comparativa ai sensi del CAD, ecc.).

Il fornitore presenterà il documento di stima dei dimensionamenti, piano di lavoro, razionali del dimensionamento ed i fattori di affidabilità e variabilità, KPI di valutazione dettagliatamente. Ogni documento di stima dei dimensionamenti dei servizi a corpo dovrà evidenziare:

- tempo e capacità ottimale di sviluppo per il singolo servizio e specificatamente per la metrica di misurazione e remunerazione utilizzata, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, e dalle proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- tempo e capacità ottimale di sviluppo per il singolo servizio e specificatamente per la metrica di misurazione e remunerazione utilizzata, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, e dalle proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- applicazione del doppio controllo "four eyes principles" da parte di una struttura indipendente e qualificata, interna o esterna al fornitore, secondo il processo descritto nel Piano della Qualità Generale di Lotto.

Alla consegna dei deliverable di stima e di Piano di lavoro, corredata dai razionali per la determinazione dei tempi e dei costi –sulla base dei modelli e KPI di capacità produttiva e efficienza dichiarati in Offerta



tecnica - l'Amministrazione procede con le verifiche e validazione al fine autorizzare la prosecuzione delle attività. Alla presentazione del documento di stima dovrà partecipare il Project Manager e il validatore. In funzione della tipologia di progetto, il fornitore dovrà far partecipare almeno un referente per competenza tra RUAC, Referente per i servizi realizzativi di Software, referente tecnologico specializzato nello sviluppo Cloud native e nel caso di progetti di riuso o co-working con altre amministrazione anche il Referente Territoriale. Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dalla Amministrazione. Resta inteso che, il dimensionamento è riconosciuto al buon esito delle verifiche di conformità e, pertanto, solo se il servizio prestato soddisfa tutti i requisiti espressi dall'Amministrazione, nei modi e tempi da essa indicati e rispettando tutti i livelli di qualità, di servizio e di obiettivo richiesti nonché gli impegni migliorativi offerti.

#### **Obiettivi Misurati In Punti Funzione**

Nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata la stima o il conteggio degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi. Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

Milestone	Artefatto	Scostamento massimo in maggiorazione
Stima Iniziale	Piano di lavoro Iniziale dell'obiettivo e documentazione di supporto	N/A
Conteggio di Revisione (in caso di cicli che non prevedono il conteggio di revisione - utilizzare come riferimento il conteggio Consuntivo)	Documento di Analisi (o equivalente)	10% Sviluppo Ex-novo; 10% Evoluzione Sw Esistente;
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5% Sviluppo Ex-novo; 0% Evoluzione Sw Esistente;

Tabella 3

Il dimensionamento dell'obiettivo, a requisiti invariati, può subire variazioni al termine della fase di analisi o progettazione (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Fornitore e approvate dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente. In tal caso, il conteggio di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario, ai fini della fatturazione, si utilizzerà la stima iniziale. Inoltre, nel caso di ciclo a Fase Unica, la dimensione dell'Obiettivo risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione. Per maggiori dettagli sulla composizione delle fasi dei vari cicli di vita e delle milestone, si rimanda all'Appendice 3 Cicli e Prodotti. Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, anche per effetto del riuso, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per Punti Funzione non presenti in collaudo anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione.

#### **6.9 Orario di erogazione dei servizi**

Nella seguente tabella vengono indicati gli orari di riferimento e le caratteristiche dei servizi richiesti. Il fornitore, nella formulazione dell'offerta economica, dovrà tenere presente gli orari riportati nella tabella che segue. Si precisa che il sabato è compreso nei giorni feriali. Il sabato viene evidenziato anche distintamente, nella sottostante tabella, per fornire una rappresentazione media delle effettive richieste di erogazione dei servizi, ma si precisa che nessuna maggiorazione di prezzo è applicabile al sabato.



Servizi	Orario	Estensione	Reperibilità
Servizi realizzativi IT Progettuali (relativamente alle attività svolte presso l'Amministrazione)	Giorni Feriali 08:00 - 20:00		Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
Conduzione Applicativa Conduzione Infrastrutturale Manutenzione Correttiva	Giorni Feriali 08:00 - 20:00 (senza interruzione) Sabato 08:00 - 14:00 (senza interruzione)	Su richiesta, sino al completamento delle 24 ore	Sì: telefono di reperibilità e presenza on-site entro 1 ora

Tabella 4

Si precisa che:

- "senza interruzione" significa che il servizio, nell'orario indicato, non deve mai essere lasciato scoperto, ma potrà essere previsto nel Piano di lavoro una differente capacità di risposta nell'arco temporale;
- la copertura temporale potrà essere differenziata per servizi e per specifici applicativi indicando le modalità nel piano di lavoro;
- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze, eventuale turnazione delle risorse a copertura dell'intero orario, da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro. All'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- relativamente all'extraorario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì e oltre le 14.00 del sabato) nonché domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verranno retribuiti alla tariffa oraria base maggiorata del 20%;
- la sola reperibilità telefonica (ad esclusione del/i tempo/i di intervento extraorario di cui al precedente punto) viene remunerata nella misura del 10% della tariffa oraria associata al profilo professionale della risorsa incaricata della reperibilità – come definito nel Piano di lavoro approvato per le ore di reperibilità risultanti e approvate nel Piano di lavoro – Rendiconto Risorse – consuntiva attività;
- per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e le domeniche, salvo casi indicati dall'Amministrazione in cui non vi siano servizi attivi;
- per le festività di carattere non nazionale, il supporto all'esercizio dovrà essere assicurato per le applicazioni diffuse su un territorio più ampio, come indicato nel Piano di lavoro;
- la tariffa oraria è data dalla tariffa giornaliera offerta (riferita a 8 ore lavorative) diviso 8;
- ciascun canone di Gestione FTE standard si riferisce ad un orario di 9 ore (8 ore lavorative e 1 ora di pausa pranzo) dal lunedì al venerdì: si precisa che la % di maggiorazione per ogni ora aggiuntiva mensile richiesta dall'Amministrazione per lo specifico orario di servizio è pari a:
  1. **0,5% per ogni ora lavorativa** nella fascia di servizio massimo della tabella sopra riportata (esempio orario di servizio di Gestione Applicativa e Basi dati per l'Amministrazione richiedente: dalle 8 alle 17 lunedì-venerdì e 8-14 sabato. Il canone standard copre le 8 ore lavorative lunedì –venerdì, per cui occorre aggiungere le 6 ore del sabato per 4 sabati mensili - che sono comprese nelle fasce in Tabella 8.3. Pertanto, il canone finale sarà composto dal canone standard di AQ + 0,5% per 6 ore. A base d'asta  $6.100 + 6.100 * (0,5\% * 6 * 4) = € 6.832$ );
  2. **0,6% per ogni ora lavorativa** eccedente la fascia di servizio massimo della tabella sopra riportata. (esempio orario di servizio di Gestione Applicativa e Basi dati per l'Amministrazione richiedente: dalle 7 alle 17 lunedì-venerdì. Il canone standard copre



le 8 ore lavorative lunedì –venerdì, per cui occorre aggiungere 1 ora di extra orario pianificato dalle 7 alle 8 non nelle fasce in Tabella 8.3. Pertanto, il canone finale sarà composto dal canone standard di AQ + 0,6% per 1 ora per 22 giorni (media dei giorni mensili). A base d'asta  $6.100 + 6.100 * (0,6\% * 1 * 22) = € 6.905,20$ .

#### **ESTENSIONE DELL'ORARIO DI SERVIZIO**

Può essere necessario, in relazione a esigenze dell'Amministrazione, non sempre prevedibili con la pianificazione mensile, un prolungamento dell'orario, all'interno delle fasce di cui alla Tabella 4, dei servizi di Gestione del Portafoglio o la disponibilità di servizio il sabato. La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nei Piano della Qualità Generale e Specifico e nel Piano di lavoro generale vengono indicati le esigenze temporali e quantitative di prolungamento dell'orario. Il preavviso minimo di prolungamento dell'orario di servizio, migliorabile dal fornitore in Offerta Tecnica, è il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 4 ore lavorative;
- disponibilità il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore lavorative.

L'amministrazione potrà richiedere l'estensione dell'orario di servizio. Il fornitore dovrà accettare la richiesta se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito. Il servizio di Manutenzione correttiva sul software pregresso e non in garanzia deve essere erogato anche in orario esteso (ivi compresa reperibilità ed extra orario), senza alcun onere aggiuntivo per la Amministrazione.

Ugualmente il fornitore deve assicurare il pieno funzionamento delle risorse di garanzia del software rilasciato anche in orario esteso (ivi compresa reperibilità ed extra orario), senza alcun onere per l'Amministrazione. La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovranno tenere conto dell'orario esteso.

#### **REPERIBILITÀ ED INTERVENTI ON-SITE**

Reperibilità dei Referenti: oltre a quanto disposto dal Capitolato Generale Cap.7 Requisiti organizzativi, i referenti per i servizi realizzativi di software ed il referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo e manutenzione correttiva dovranno disporre di una APP mobile di reperibilità o funzione di reperibilità tramite uno strumento di Governo della Fornitura (SGF) affinché l'Amministrazione possa segnalare le problematiche urgenti. I referenti dovranno prendere in carico la richiesta dell'Amministrazione entro 4 ore solari, salvo diversa offerta migliorativa.

Reperibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo e correlato servizio di correttiva sia a pagamento sia in garanzia:

per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- disponibilità ad intervenire in caso di anomalie o problematiche delle applicazioni e dei servizi in esercizio, su chiamata telefonica o mobile APP di reperibilità, oltre l'orario di servizio previsto fino al complemento delle 24 ore giornaliere;
- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

La prestazione, consistente nella disponibilità agli interventi con le modalità definite nei punti precedenti, deve essere erogata da risorse che svolgono lo specifico servizio di Gestione attivato in reperibilità. Per effettuare interventi in reperibilità il referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo e correttiva, in base al tipo di intervento, dovrà far intervenire (per telefono o on site o collegamento da remoto) le risorse del servizio di Gestione, ritenute idonee al fine della risoluzione della problematica. Laddove sia necessario l'intervento on site, quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla richiesta dell'Amministrazione o diverso tempo concordato. Nel caso in cui sia prevedibile e pianificabile l'esigenza di reperibilità, il Referente di Gestione deve pianificare tale attività nel Piano di lavoro dei servizi continuativi. Il fornitore dovrà garantire la reperibilità ad evento o sulla base di una pianificazione concordata con l'Amministrazione.



La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

### **6.10 Obblighi Generali del Fornitore nell'esecuzione dei Servizi**

I Fornitori devono garantire il rispetto dei requisiti sotto descritti e l'applicazione delle buone pratiche tecnologiche e metodologiche, e delle metodologie di lavoro, descritte nel presente paragrafo, nell'esecuzione di ciascuna attività della fornitura.

#### Requisiti Tecnologici

Il fornitore dovrà:

- garantire l'interoperabilità mediante l'esposizione di API come definito anche dalle linee guida di AgID;
- garantire l'utilizzo di formati standard aperti, evitando l'utilizzo di formati proprietari;
- usare strumenti e framework di sviluppo aperti e diffusi;
- garantire la portabilità dell'applicativo tramite l'utilizzo di stack tecnologici indipendenti dalla piattaforma;
- garantire l'indipendenza dalla piattaforma degli applicativi tramite l'utilizzo di strumenti di containerizzazione come ad es. Docker e architetture che separino lo strato applicativo della piattaforma;
- garantire la riusabilità funzionale del software realizzato;
- garantire che, all'interno del team che erogherà il servizio, siano presenti nel caso di prodotti Open Source contributori alle Community di riferimento;
- partecipare a reti di competenze e sviluppi collaborativi quali ad esempio developers.it;
- garantire la compatibilità del software realizzato/modificato con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato.

#### Requisiti di qualità

Il fornitore dovrà:

- garantire la qualità del software rilasciato o modificato attraverso il superamento delle soglie di qualità, l'assenza di non conformità e violazioni per le caratteristiche/sotto caratteristiche attualmente previste dal modello ISO/IEC 25000 Software product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) e successive modifiche ed integrazioni. Si richiamano in particolare ISO/IEC 25010, ISO/IEC 25022 sulla misurazione della qualità in uso, ISO/IEC 25023 sulla misurazione della qualità del software e del sistema, ISO/IEC 25024 sulla misurazione della qualità dei dati, integrate con parametri – soglie e metriche aderenti al contesto applicativo proposte dal fornitore, dall'Amministrazione, dagli Organismi tecnici di monitoraggio e controllo;
- Per ogni Progetto realizzativo la predisposizione e l'esecuzione di un piano di test esaustivo sotto tutti gli aspetti funzionali e non funzionali è obbligo contrattuale, senza oneri aggiuntivi. I risultati dei test devono essere accessibili all'Amministrazione e su richiesta dagli Organismi Tecnici di monitoraggio e controllo.

#### Requisiti relativi alla redazione della documentazione di progetto e di servizio

Ogni attività richiesta e svolta del fornitore comporta l'obbligo di rilasciare la documentazione a supporto per garantire la piena verifica della rispondenza di quanto svolto rispetto ai requisiti espressi dall'Amministrazione nonché il pieno trasferimento di know how all'Amministrazione, agli organismi di governo dei contratti strategici, agli attori subentranti nel processo di evoluzione/manutenzione nel tempo. Il software realizzato/modificato dovrà essere documentato secondo gli standard dell'Amministrazione o in assenza secondo gli standard e best practices indicati dal fornitore nel Piano della qualità. Il livello di documentazione, in ogni caso, deve permettere l'efficiente ed efficace presa in carico del progetto e/o dei sistemi in esercizio da parte dell'Amministrazione o da terzi da essa delegati nonché la rapida e affidabile diagnosi dei malfunzionamenti rilevati sul software. Il fornitore produrrà la documentazione, per l'utente, per gestione applicativa e sistemistica. Ciascun fornitore sarà tenuto a



fornire all'Amministrazione, in funzione del servizio che sarà chiamato ad eseguire, le seguenti rappresentazioni:

- delle scelte architettoniche: decisioni di progettazione del software che soddisfano un requisito funzionale o non funzionale e che hanno un impatto significativo sull'architettura del sistema;
- delle decisioni relative al business: decisioni che rientrano nell'ambito più strategico dell'amministrazione o di un progetto specifico;
- delle scelte relative al codice: per facilitare la comprensione, la modificabilità, la risoluzione rapida di malfunzionamenti.

#### Requisiti metodologici

Al fornitore si richiedono competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- ISO 25000 SQuaRe, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici di Project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops, Togaf);
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno, la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto oggetto dell'intervento;
- Metodologie e strumenti per la stima ed il dimensionamento dei progetti software principalmente "FPA Function Point Analysis", "Early and Quick Function Point", "Simple Function Point", "Planning Poker", "WBS Estimation", "Three Point Estimation", ecc.
- Metodologie di testing quali ISTQB.

Il fornitore deve applicare metodologie di lavoro che seguano le buone pratiche di collaborazione e condivisione con l'Amministrazione Contraente, con gli altri operatori che hanno in carico la gestione operativa dei sistemi, altre aree applicative, ecosistemi, ecc, privilegiando metodologie agili e strumenti che massimizzino la chiarezza dei contenuti e degli obiettivi funzionali e non funzionali, e che riducano il rischio di incomprensioni e/o disallineamenti. Per questo motivo, i Fornitori potranno attenersi alle indicazioni del documento nel Cloud Enablement Kit.

Il fornitore, nel corso di tutta la durata di ciascun contratto esecutivo, deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

## **7. STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA**

Al fine di garantire una corretta governance delle attività previste nell'ambito della Fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi e per l'intera durata del contratto, uno strumento di Governo della Fornitura (SGF) attraverso il quale l'Amministrazione potrà avere una costante fotografia sempre aggiornata dello stato complessivo del progetto. Lo strumento di Governo della Fornitura dovrà essere dettagliatamente descritto nell'Offerta Tecnica del Fornitore, dettagliando le funzioni che mette a disposizione.



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ID 2202

ACCORDO QUADRO SERVIZI APPLICATIVI IN AMBITO «SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN  
APPENDICE 1A AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE  
PROFILI PROFESSIONALI

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN



## Indice

1.	PROJECT MANAGER.....	5
2.	ICT BUSINESS ANALYST.....	6
3.	HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST .....	8
4.	HEALTHCARE DATA SCIENTIST.....	10
5.	CLOUD APPLICATION ARCHITECT .....	11
6.	CLOUD APPLICATION SPECIALIST .....	13
7.	CLOUD SECURITY SPECIALIST .....	15
8.	DEVOPS EXPERT.....	16
9.	ENTERPRISE ARCHITECT .....	17
10.	SYSTEM INTEGRATION & TESTING SPECIALIST .....	19
11.	DEVELOPER (CLOUD / FRONT-END / MOBILE) .....	21
12.	DATABASE SPECIALIST & ADMINISTRATOR.....	23
13.	SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR .....	25
14.	USER EXPERIENCE DESIGNER .....	26
15.	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE.....	28
16.	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING.....	29
17.	SERVICE DESK AGENT .....	30



## PREMESSA

Il presente documento è redatto sulla base del framework E-CF (European Competence Framework) del Comitato Europeo di Normazione (CEN) e del documento "Competenze Digitali" emesso da AgID nel dicembre 2019 e disponibile anche in Docs Italia.

I profili inseriti, come indicato, nella quasi totalità, fanno riferimento, per le competenze, ai profili di seconda generazione (dei lavori del CEN); alcuni profili rappresentano invece figure di terza generazione: es. Devops Expert, Cloud Application Architect.

Per tutti i profili, conoscenze ed abilità sono stati predisposti con l'obiettivo di integrare le professionalità "standard" al contesto del Piano Triennale e alla digitalizzazione ed innovazione dei servizi applicativi del Servizio Sanitario Nazionale.

Trattasi di requisiti minimi che dovranno evolversi nel contesto delle migliori professionalità della comunità del software per sostenere lo sforzo di efficientamento della PA, quale volano di crescita per il Paese.

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi applicativi dovranno aderire ai profili di seguito descritti.

Il presente documento deriva dall'aggregazione della domanda di servizi applicativi in ambito Sanità Digitale sulla base del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e sull'ecosistema dedicato alla Sanità e pertanto ciascun profilo professionale si riferisce a risorse professionali con ampia esperienza, competenze funzionali e tecniche per l'ambito del lotto e non ad una singola persona. Tali competenze dovranno essere costantemente aggiornate all'evoluzione della tecnologia, dei linguaggi, degli standard, delle linee guida e best practices applicabili.

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

Nel presente documento, e laddove citati nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale, ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intesi in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dalla singola Amministrazione.

Le competenze e conoscenze tecniche delle figure che seguono non sono esaustive delle esigenze future. Infatti le competenze iniziali potranno variare in funzione dell'evoluzione tecnologica e in relazione a ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie che emergeranno durante la validità dell'AQ e dei contratti esecutivi. A tal fine, la presente appendice potrà essere aggiornata nel corso della vigenza dell'AQ e dei contratti esecutivi, in accordo tra le parti, su richiesta degli Organismi di coordinamento e controllo, anche eventualmente sentita/e una o più amministrazioni contraenti, e/o dei Fornitori.

Si precisa che:

- per cultura equivalente si considerano generalmente 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi analoghi a quelli della presente gara, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico;



- per progetti di *grandi dimensioni*, si intendono progetti con almeno 10 risorse impiegate, mentre progetti di *medie dimensioni* sono considerati progetti con almeno 5 risorse impiegate e progetti con meno di 5 risorse impiegate sono da intendersi come *piccoli*;
- le certificazioni possedute dalle risorse per ciascun ruolo dovranno essere mantenute aggiornate e in corso di validità per tutta la durata contrattuale e seguendo l'evoluzione del prodotto/tecnologia/linguaggio a cui si riferiscono;
- una certificazione può, nei casi espressamente autorizzati dall'Amministrazione, essere sostituita da comprovate esperienze di almeno 4 anni sul prodotto/tecnologia oggetto della certificazione (resta fermo in ogni caso il possesso delle certificazioni espressamente offerte in AQ e in AS dal fornitore).

Per gli ordini, il piano dei Fabbisogni dell'Amministrazione sarà corredato dalla descrizione del contesto applicativo e tecnologico attuale e futuro. Nell'ambito del Piano Operativo predisposto dal fornitore, saranno declinati i profili professionali sull'ambiente applicativo, tecnologico e metodologico di riferimento.

Per il Rilancio, in Appalto Specifico, l'Amministrazione indicherà le tecnologie e/o le piattaforme e/o i linguaggi richiesti specificando il tipo di competenza specifica necessaria per l'esecuzione delle attività, nonché gli eventuali profili professionali collegati ai servizi accessori.



## 1. PROJECT MANAGER

Titolo del profilo	PROJECT MANAGER (ICT)		
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali		
Missione	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È Responsabile della valutazione (stima di tempi / costi / rischi / risorse), pianificazione, realizzazione e monitoraggio dei progetti IT nel dominio Sanitario</li> <li>• Organizza, coordina e conduce i team di progetto per l'erogazione dei servizi</li> <li>• Supervisiona le milestone di progetto ed il suo andamento complessivo</li> <li>• Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità</li> <li>• Diffonde e distribuisce le informazioni di progetto e si relaziona con il committente</li> <li>• Pianifica e coordina le attività di conduzione applicativa, di manutenzione ed il supporto all'utente</li> <li>• Assicura la conformità del prodotto sw sviluppato alle specifiche funzionali e tecniche</li> <li>• Aggiorna il piano di progetto secondo i cambiamenti del contesto ed i mutevoli accadimenti</li> <li>• Guida il team di lavoro applicando anche la metodologia agile per raggiungere un flusso di lavoro ottimale attraverso il continuo miglioramento delle attività</li> <li>• Governa progetti di migrazione al Cloud con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni</li> <li>• Realizza di documentazione di progetto</li> <li>• Effettua la stima di risorse ed effort per lo sviluppo di software, utilizzando la metodologia IFPUG 4.3.1 o successive</li> </ul>		
Competenze	A.3.	Business Plan Development	Livello 4
	A.4.	Product/Service Planning	Livello 4
	E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 4
	E.3.	Risk Management	Livello 3
	E.4.	Relationship Management	Livello 4
	E.7.	Business Change Management	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa di riferimento in ambito di appalti pubblici</li> <li>• Normativa di riferimento in materia di CAD, Crescita Digitale e di Piano Triennale</li> <li>• Linee Guida di indirizzo Nazionale in ambito Sanità Digitale</li> <li>• Ottima Conoscenza degli standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)</li> <li>• Normativa in materia di privacy</li> <li>• Politiche Sanitarie Nazionali e Regionali</li> <li>• Organizzazione delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere</li> </ul>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie e processi di Change Management</li> <li>• Tecniche di problem solving e di risk management</li> <li>• Tematiche applicative gestionali e/o siti web e/o conoscitive e/o ERP e/o cooperazione applicativa e/o ECM, HR e gestione documentale in ambito SSN</li> <li>• Tematiche Opensource: particolare attenzione relativamente a sistemi operativi, application server, web server, db server, cms, strumenti di portale, prodotti per statistiche</li> <li>• Tematiche di sicurezza applicativa</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale</li> <li>• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e le principali architetture cloud-native</li> <li>• ISO/IEC 27018:2014 – Gestione della privacy nel cloud</li> <li>• Modello di qualità dei dati osservando le linee guida dettate dalla norma UNI CEI ISO/IEC 25024:2016</li> <li>• Principali framework di service management quali ITIL, COBIT, CMMI</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduce i principali elementi di un piano strategico sanitario in requisiti per lo sviluppo dei servizi ICT</li> <li>• Determina i requisiti per i processi collegati ai servizi ICT e formalizza i requisiti dell'utente</li> <li>• Gestisce l'ambiente dei dati comuni, processi e procedure, convalidando le conformità e le non conformità</li> <li>• Gestisce progetti applicativi su piattaforme distribuite con elevato grado di integrazione tra differenti sistemi informativi</li> <li>• Mantiene il modello informativo per soddisfare gli standard di integrità e sicurezza in conformità ai requisiti degli utenti.</li> <li>• Governa l'interazione con le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere e con i relativi responsabili medici.</li> </ul>
Certificazioni	<p>Ciascun Project Manager deve possedere almeno una certificazione in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project Management: PRINCE2®, PMI/PMP, IPMA, ISIPM</li> <li>• Agile Project Management: AgilePM®, Scrum Master</li> <li>• Service Management: ITIL 4, COBIT</li> <li>• IFPUG CFPS v4.3.1</li> </ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione

## 2. ICT BUSINESS ANALYST

Titolo del profilo	ICT BUSINESS ANALYST
--------------------	----------------------



Descrizione sintetica	Analizza il Sistema Informativo Sanitario per migliorare la performance del business, mettendo a disposizione le proprie competenze tecniche focalizzate nel dominio sanitario di riferimento.			
Missione	<p>Fornisce competenze metodologiche, tecnologiche e specialistiche del dominio sanitario altamente qualificate per supportare l'innovazione e l'evoluzione tecnologica. Si occupa del processo di analisi dei requisiti di progetto e definisce le specifiche tecnologiche della soluzione IT.</p> <p>Analizza, formula e condivide i requisiti funzionali e non funzionali dell'obiettivo di sviluppo e ne supervisiona la corretta applicazione.</p> <p>Grazie alla conoscenza approfondita del SSN individua e accede alle fonti di dati in grado di sostenere e sviluppare un determinato processo clinico, sanitario ed epidemiologico.</p>			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile della rilevazione, analisi, e definizione dei requisiti utente attraverso un processo di continua condivisione con l'Amministrazione</li> <li>• Analizza i requisiti funzionali e tecnologici e partecipa alla progettazione dei processi clinici e sanitari</li> <li>• È responsabile della copertura funzionale e non funzionale del software realizzato.</li> <li>• Cura la definizione e l'analisi funzionale e delle segnalazioni dell'utente</li> <li>• Cura la redazione della documentazione funzionale e supervisiona la redazione della documentazione tecnica e di progetto</li> <li>• Partecipa allo sviluppo dei business case relativi alle soluzioni proposte</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 4
		A.3.	Business Plan Development	Livello 4
		D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 4
		D.11.	Needs Identification	Livello 4
		E.5.	Process Improvement	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza normativa CAD</li> <li>• Conoscenza della normativa in materia di privacy</li> <li>• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)</li> <li>• Organizzazione delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere</li> <li>• Progetti, degli ambiti funzionali, delle aree e delle tematiche del SSN</li> <li>• Capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni del SSN</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST)</li> <li>• DBMS e linguaggio SQL</li> </ul>			
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccoglie e analizza requisiti per applicazioni accessibili (Legge n°4/2004 ) e conformi alla normativa in materia di privacy</li> <li>• Raccoglie e analizza requisiti di personalizzazione di specifiche piattaforme e</li> </ul>			



	<p>tecnologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici, assicurando all'Amministrazione un valido supporto</li> <li>• Traduce i principali elementi di un piano strategico ICT in macro-requisiti di digitalizzazione e innovazione nello sviluppo dei servizi ICT</li> <li>• Verifica la copertura funzionale di sistemi e applicazioni rispetto ai requisiti</li> <li>• Supervisiona, indirizza e gestisce gli obiettivi di sviluppo e le attività di manutenzione e conduzione applicativa</li> <li>• Analizza le cause per identificare l'area dove si manifestano gli errori utente o i guasti tecnici</li> <li>• È in grado di redigere documentazione funzionale, tecnica e di progetto</li> </ul>
Certificazioni	<p>Almeno un ICT Business Analyst per ciascun contratto esecutivo deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL v4 Foundation</li> <li>• PMI/PMP</li> <li>• COBIT</li> <li>• PRINCEII Foundation</li> <li>• AgilePM®</li> <li>• Scrum Master</li> <li>• IFPUG CFPS v4.3.1</li> <li>• CBAP®</li> </ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente in materie tecnico-scientifiche.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

### 3. HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST

Titolo del profilo	HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST
Descrizione sintetica	<p>Esperto di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa in contesti di innovazione e cambiamento. Le sue competenze devono essere sia tecniche che organizzative al fine di assicurare l'adozione e la diffusione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi del SSN.</p> <p>Contribuisce alla correttezza e la completezza di un programma/prodotto software garantendo che la soluzione tecnica soddisfi i requisiti tecnologici e dell'Amministrazione.</p>
Missione	<p>Collabora con un ruolo di responsabilità alla progettazione, integrazione diffusione di soluzioni e sistemi IT, sia per software "ad hoc" sia per prodotti e piattaforme IT.</p> <p>Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard ed alle linee guida applicabili.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporta la progettazione, integrazione e realizzazione di soluzioni applicative specifiche per la piattaforma/soluzione sw di riferimento del SSN.</li> <li>• Identifica requisiti specifici che devono essere soddisfatti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valuta le caratteristiche e le funzionalità di un prodotto software rispetto a requisiti definiti ed alle esigenze dell'Amministrazione</li> <li>• Analizza insieme all'Amministrazione la possibilità di certificazione di un software ad uso medico (dispositivo medico), definendone le modalità d'uso</li> <li>• Coordina e supervisiona l'intero iter di certificazione o marcatura CE dei software ad uso medico (dispositivo medico)</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.5.	Architecture Design	Livello 3
		A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		A.9.	Innovating	Livello 4
		B.2.	Component Integration	Livello 4
		B.6.	Systems Engineering	Livello 4
		E.3.	Risk Management	Livello 3
		E.8.	Information Security Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)</li> <li>• Ottima conoscenza dei Sistemi Informativi Regionali, Aziendali ed Ospedalieri e in generale di un parco applicativo nell'ambito sanitario</li> <li>• Elevata competenza sulle caratteristiche di prodotti applicativi gestionali, amministrativi</li> <li>• Elevata competenza sulle caratteristiche di prodotti applicativi sanitari e clinici (CUP, CCE, TELEMEDICINA, PDTA, LIS, RIS PACS, ...)</li> <li>• Elevata competenza sulle caratteristiche di prodotti e della strumentazione medica integrata con i sistemi e le piattaforme cliniche e dell'integrazione di tecnologie biomedicali e robotiche in ambito sanitario.</li> <li>• Buona conoscenza delle piattaforme cliniche e dell'integrazione di tecnologie biomedicali e robotiche in ambito sanitario, dal punto di vista infrastrutturale ed applicativo</li> <li>• Regolamento dispositivi medici</li> <li>• Conoscenza dei processi di certificazione dei Dispositivi Medici</li> <li>• Elevata capacità di integrazione di soluzioni Custom</li> <li>• Ampia competenza ICT (software, hardware, reti) e di tecniche di progettazione</li> <li>• Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOAP, REST/Microservizi)</li> <li>• Sistemi di CMS e ECM</li> <li>• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e le principali architetture cloud-native</li> <li>• Prodotti/tecnologie/metodologie e tematiche correlate al SSN</li> </ul>			
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettua un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione di prodotti sw nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso</li> <li>• Collabora alla predisposizione delle azioni di riduzione dei rischi</li> </ul>			
Certificazioni	Ciascun Healthcare Solution SPECIALIST deve possedere almeno una certificazione per il			



	prodotto e/o la tecnologia richiesta dall'Amministrazione nel contratto esecutivo
Titolo di studio	Laurea in Ingegneria in ambito medico o cultura equivalente in altre discipline medico/scientifiche equivalenti.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

#### 4. HEALTHCARE DATA SCIENTIST

Titolo del profilo	HEALTHCARE DATA SCIENTIST			
Descrizione sintetica	Guida l'integrazione, analisi, elaborazione, interpretazione, diffusione e visualizzazione dei dati quantitativi o quantificabili in ambito sanitario, socio-sanitario, clinico ed epidemiologico a fini analitici, predittivi o strategici.			
Missione	Identifica, integra, prepara, valida, analizza, interpreta dati di natura clinica, sanitaria ed epidemiologica inerenti a diverse attività del SSN per estrarne informazione (di sintesi o derivata dall'analisi), anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica, integra, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti dati di natura clinica, sanitaria ed epidemiologica inerenti a diverse attività del SSN per estrarne informazioni per supportare le scelte aziendali;</li> <li>• Supporta le scelte di business attraverso la rappresentazione dei dati attraverso modelli matematici predittivi;</li> <li>• Investiga e fornisce correlazioni e relazioni tra i dati analizzati;</li> <li>• Identifica i modelli più opportuni di visualizzazione dei dati e predittivi;</li> <li>• Collabora nella progettazione dei servizi basati su grandi dimensioni di dati e per l'integrazione dei apparati e dispositivi medici.</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		A.9.	Innovating	Livello 3
		D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 4
		D.11.	Needs Identification	Livello 3
		E.1.	Forecast Development	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa in materia di privacy;</li> <li>• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101 (c.d. Gdpr)</li> <li>• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)</li> <li>• Ampia conoscenza della gestione dei dati sanitarie clinici;</li> <li>• Buona competenza dei Sistemi Informativi Regionali, Aziendali ed Ospedalieri e in generale di un parco applicativo nell'ambito sanitario</li> <li>• Buona conoscenza Small e Big Data, Intelligenza Artificiale, IoT ed integrazione applicativa</li> <li>• Conoscenza di strumenti di data visualization per l'analisi qualitativa e per l'individuazione di correlazione ed interrelazioni semantiche tra i dati e per l'esplorazione visuale/interattiva e la relativa rappresentazione grafica di dati di qualunque dimensione (small e big data)</li> <li>• Framework per l'elaborazione distribuita di dati (es. Hadoop, Spark, Ceph, ecc.)</li> <li>• Tecniche di data mining, progettazione di sistemi previsionali, gestione big</li> </ul>			



	<p>data;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di modellazione dati;</li> <li>• Linguaggio SQL e linguaggi finalizzati al calcolo parallelo e distribuito (es. map/reduce, C, ecc.), all'analisi statistica (es. R, SAS, SPSS, Python, Java, Hadoop, Pig, ecc.)</li> <li>• Prodotti basati su tecnologia NOSQL /HDFS</li> <li>• Sistemi di Analytics</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizza modelli di analisi dei dati (Data Mining, Stream Processing, Text Analysis) e what-if analysis</li> <li>• Guida l'applicazione di tecniche statistiche relative all'analisi predittiva (classificazione, clustering, regressione e correlazione statistica, reti neurali, alberi di decisione, Naive Bayes) per set di dati complessi e di grandi dimensioni</li> <li>• Sviluppa prototipi e proof of concept in progetti di innovazione nell'ambito statistico-sanitario</li> <li>• Si relaziona con i clinici e ne comprende le esigenze.</li> </ul>
Certificazioni	Almeno un Healthcare Data Scientist per contratto esecutivo dovrà disporre di una certificazione sui prodotti e le tecnologie utilizzate in ambito clinico, sanitario, socio-sanitario ed epidemiologico.
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente in materie tecnico-scientifiche.
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione.

## 5. CLOUD APPLICATION ARCHITECT

Titolo del profilo	CLOUD APPLICATION ARCHITECT
Descrizione sintetica	Progetta e mantiene l'architettura applicativa di cloud computing e non dell'Amministrazione. All'interno di un progetto applicativo disegna, evolve, adegua l'architettura software dell'applicazione sulla base dei requisiti (funzionali e non funzionali richiesti dalla PA), risolvendo e coniugando la complessità funzionale con le soluzioni tecnologiche, con particolare riferimento al paradigma Cloud.
Missione	<p>Progetta l'architettura applicativa definendo le specifiche architetturali del software, affinché siano rispondenti ai requisiti operativi e funzionali richiesti.</p> <p>Progetta, integra e realizza soluzioni applicative di cloud computing da un punto di vista tecnico comprese quindi piattaforme di front-end, server, storage, il delivery e le reti necessarie per sfruttare l'architettura cloud.</p> <p>Assicura che il disegno, progettazione e realizzazione delle soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard e alle linee guida applicabili.</p> <p>Controlla gli aggiornamenti tecnologici e li introduce/integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Comunica il valore delle nuove tecnologie per l'Amministrazione.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disegna, progetta, implementa e certifica le Architetture Applicative per servizi applicativi efficienti, altamente integrati, resilienti, manutenibili, collaborativi.</li> <li>• Disegna ed implementa l'architettura applicativa su paradigma Cloud,</li> </ul>



	<p>individuando prodotti e soluzioni specifiche del contesto di riferimento dell'Amministrazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipa alla strategia, pianificazione e controllo della migrazione di applicativi al cloud</li> <li>• Contribuisce ad allineare tutti gli aspetti legati al cloud computing alla strategia IT dell'Amministrazione</li> <li>• Valuta l'impatto dei cambiamenti o evoluzioni apportati sull'architettura dell'Amministrazione</li> <li>• Implementa e mantiene all'interno dell'architettura Enterprise le componenti di Cloud Computing</li> <li>• Effettua analisi post-evolutive per valutare i benefici di nuovi processi e sistemi in esercizio e calcola l'effettivo raggiungimento dei KPI, scalabilità, risparmi ed efficienza.</li> <li>• Dirige lo sviluppo e l'integrazione delle componenti</li> <li>• Dirige e/o supporta l'integrazione del sistema dialogando con i gruppi di lavoro dell'Amministrazione (o del fornitore di IAAS/PAAS, Servizi Applicativi e/o Servizi Tecnologici)</li> <li>• Garantisce l'integrazione della sicurezza applicativa all'interno dell'architettura cloud</li> </ul>																							
<p>Competenze assegnate</p>	<p>e-CF</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="564 1037 639 1072">A.1.</td> <td data-bbox="639 1037 1078 1072">IS and Business Strategy Alignment</td> <td data-bbox="1078 1037 1401 1072">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1072 639 1108">A.3.</td> <td data-bbox="639 1072 1078 1108">Business Plan Development</td> <td data-bbox="1078 1072 1401 1108">Livello 3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1108 639 1144">A.5.</td> <td data-bbox="639 1108 1078 1144">Architecture Design</td> <td data-bbox="1078 1108 1401 1144">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1144 639 1180">A.7.</td> <td data-bbox="639 1144 1078 1180">Technology Trend Monitoring</td> <td data-bbox="1078 1144 1401 1180">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1180 639 1216">B.2.</td> <td data-bbox="639 1180 1078 1216">Component Integration</td> <td data-bbox="1078 1180 1401 1216">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1216 639 1252">B.6.</td> <td data-bbox="639 1216 1078 1252">Systems Engineering</td> <td data-bbox="1078 1216 1401 1252">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="564 1252 639 1288">E.8.</td> <td data-bbox="639 1252 1078 1288">Information Security Management</td> <td data-bbox="1078 1252 1401 1288">Livello 3</td> </tr> </table>	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 4	A.3.	Business Plan Development	Livello 3	A.5.	Architecture Design	Livello 4	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4	B.2.	Component Integration	Livello 4	B.6.	Systems Engineering	Livello 4	E.8.	Information Security Management	Livello 3	
A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 4																						
A.3.	Business Plan Development	Livello 3																						
A.5.	Architecture Design	Livello 4																						
A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4																						
B.2.	Component Integration	Livello 4																						
B.6.	Systems Engineering	Livello 4																						
E.8.	Information Security Management	Livello 3																						
<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti e di piano Triennale ICT</li> <li>• Normativa in materia di privacy</li> <li>• Metodologie, tecniche, standard e linee guida per il disegno architeturale e relativo monitoraggio di applicazioni Cloud native, Cloud-ready, ad alta modularità, scalabilità orizzontale e verticale, ad alta disponibilità (highly-available system), fault-tolerant</li> <li>• Strategie e tecniche di migrazione applicativa al Cloud, assessment delle applicazioni, roadmap di migrazione, pianificazione e monitoraggio</li> <li>• Conoscenze specifiche di ingegneria del Software dei sistemi Cloud ed in particolare:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Framework di "containerizzazione" (Docker, rkt, LXC)</li> <li>○ Principali servizi di virtual host: EC2 (AWS), CGE (Google), Virtual Machines (Azure), Nova (OpenStack)</li> <li>○ Sistemi operativi: Linux, Linux based OS, Windows</li> <li>○ Standard di riferimento: OVF (Open Virtualization Format), OCCI (Open Cloud Computing Interface), CIMI (Cloud Infrastructure Management Interface), OCI (Open Containers Initiative), TOSCA (Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications)</li> </ul> </li> </ul>																							



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cluster scheduler: Docker Swarm, Apache Mesos</li> <li>○ Overlay Network framework: Flannel, Weave, Calico</li> <li>○ Orchestrator: Kubernetes, Marathon</li> <li>○ Progettazione di architetture cloud-based, RESTful APIs</li> <li>○ Tecnologie di virtualizzazione (vmware, virtual PC, Citrix)</li> <li>● Conoscenze approfondite ed esperienze progettuali nella definizione di architetture complesse di sistemi ICT e gestione di un portfolio di applicazioni software</li> <li>● Metodologie, Tecniche, standard e linee guida per l'analisi, la progettazione tecnica, la codifica e il test di software riusabile, scalabile, in sicurezza</li> <li>● Tecniche per l'analisi dei rischi e sicurezza ICT, di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative</li> <li>● Metodi e strumenti per la scelta e la modellazione delle basi di dati</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifica le tecnologie adatte alle scelte architetture dell'Amministrazione</li> <li>● Indirizza il processo di produzione del software e si assicura che le singole soluzioni e applicazioni IT siano allineate agli obiettivi e requisiti</li> <li>● Sviluppa modelli per assistere la progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura applicativa Cloud;</li> <li>● Progetta l'architettura applicativa definendo le specifiche architetture del software, affinché siano rispondenti ai requisiti operativi e funzionali richiesti.</li> <li>● Lavora con team distribuiti</li> <li>● Progetta, integra e realizza soluzioni di cloud computing da un punto di vista tecnico comprendendo piattaforme di front-end, server, storage, delivery e reti necessarie per gestire l'architettura cloud;</li> <li>● Applica metodologia di sviluppo DevOps su progetti complessi</li> <li>● Linguaggi e piattaforme di sviluppo: Python, Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net</li> <li>● Utilizza servizi quali Route 53 (DNS), CloudFront (CDN) e Virtual Private Cloud (VPC) o analoghi per progettare reti cloud</li> </ul>
Certificazioni	Almeno un Cloud Application Architect per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre di minimo una certificazione in ambito Cloud.
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

## 6. CLOUD APPLICATION SPECIALIST

Titolo del profilo	CLOUD APPLICATION SPECIALIST
Descrizione sintetica	Garantisce l'implementazione e l'integrazione di soluzioni applicative basate su cloud computing.
Missione	Realizza le soluzioni di cloud computing in linea con l'architettura tecnica e con i requisiti espressi, gestendo i rilasci delle release in ambiente cloud e fungendo da riferimento tecnico per i team di sviluppo del sistema e da interfaccia interna per il responsabile dell'architettura enterprise.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>● È responsabile del delivery di progetti di adozione di soluzioni Cloud</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappresenta il riferimento del team di progetto in termini di conoscenze tecnologiche di soluzioni Cloud</li> <li>• Guida l'implementazione delle soluzioni di cloud computing</li> <li>• Contribuisce a definire i requisiti funzionali in linea con le tecnologie e le scelte architettoniche</li> <li>• Agisce da riferimento per lo sviluppo e l'integrazione dei componenti in ottica cloud, fornendo consigli su come ottimizzare l'uso degli strumenti e dei sistemi</li> <li>• Contribuisce ad allineare tutti gli aspetti legati al cloud computing alla strategia dell'Amministrazione</li> <li>• Aumenta la consapevolezza dell'innovazione apportata dal Cloud e del potenziale valore per l'Amministrazione</li> <li>• Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto generali di applicativi cloud based</li> <li>• Partecipa alla valutazione ed alla scelta di soluzioni cloud native</li> </ul>																					
	<table border="1"> <tr> <td>A.5.</td> <td>Architecture Design</td> <td>Livello 3</td> </tr> <tr> <td>A.7.</td> <td>Technology Trend Monitoring</td> <td>Livello 3</td> </tr> <tr> <td>C.2.</td> <td>Change Support</td> <td>Livello 2</td> </tr> <tr> <td>C.3.</td> <td>Service Delivery</td> <td>Livello 3</td> </tr> <tr> <td>D.11.</td> <td>Needs Identification</td> <td>Livello 3</td> </tr> <tr> <td>B.2.</td> <td>Component Integration</td> <td>Livello 3</td> </tr> <tr> <td>B.6.</td> <td>Systems Engineering</td> <td>Livello 3</td> </tr> </table>	A.5.	Architecture Design	Livello 3	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 3	C.2.	Change Support	Livello 2	C.3.	Service Delivery	Livello 3	D.11.	Needs Identification	Livello 3	B.2.	Component Integration	Livello 3	B.6.	Systems Engineering	Livello 3
A.5.	Architecture Design	Livello 3																				
A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 3																				
C.2.	Change Support	Livello 2																				
C.3.	Service Delivery	Livello 3																				
D.11.	Needs Identification	Livello 3																				
B.2.	Component Integration	Livello 3																				
B.6.	Systems Engineering	Livello 3																				
<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Framework di "containerizzazione": Docker, rkt</li> <li>• Principali servizi di virtual host: EC2 (AWS), CGE (Google), Virtual Machines (Azure), Nova (OpenStack)</li> <li>• Sistemi operativi: Linux, Linux based OS, Windows</li> <li>• Standard di riferimento: OVF (Open Virtualization Format), OCCI (Open Cloud Computing Interface), CIMI (Cloud Infrastructure Management Interface), OCI (Open Containers Initiative), TOSCA (Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications)</li> <li>• Cluster scheduler: Docker Swarm, Apache Mesos</li> <li>• Overlay Network framework: Flannel, Weave, Calico</li> <li>• Orchestrator: Kubernetes, Marathon</li> <li>• Architetture web-based RESTful APIs</li> <li>• Tecnologie di virtualizzazione (vmware, virtual PC, Citrix)</li> </ul>																					
<p>Abilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica che le prestazioni dei sistemi integrati corrispondano alle specifiche</li> <li>• Implementa soluzioni di cloud computing comprendendo piattaforme di front-end, server, storage, delivery e reti necessarie per gestire l'architettura cloud</li> <li>• Utilizza le tecnologie per l'implementazione dei requisiti in accordo con le scelte architettoniche</li> <li>• Governa i servizi quali Route 53 (DNS), CloudFront (CDN) e Virtual Private Cloud (VPC) o analoghi per progettare reti cloud</li> <li>• Conosce la metodologia di sviluppo DevOps per progetti complessi</li> <li>• Linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native: Python, Java, Perl, Ruby,</li> </ul>																					



	Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno un Cloud Application Specialist per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre di minimo una certificazione in ambito Cloud.</li> </ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

## 7. CLOUD SECURITY SPECIALIST

Titolo del profilo	CLOUD SECURITY SPECIALIST			
Descrizione sintetica	Garantisce l'implementazione della politica di sicurezza delle informazioni dell'Amministrazione, in ambito cloud e non, mediante l'uso appropriato delle risorse ICT			
Missione	Definisce, propone e attua le necessarie tecniche e pratiche sulla sicurezza delle informazioni conformemente agli standard e alle procedure di sicurezza. Consiglia, supporta e fornisce addestramento sulle pratiche da adottare per essere conformi alla sicurezza dell'Amministrazione			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica e corregge le vulnerabilità della sicurezza</li> <li>Implementa tecniche di sicurezza su tutto o parte di un'applicazione/processo/rete/sistema all'interno dell'architettura enterprise dell'Amministrazione</li> <li>Progetta processi e procedure per l'integrazione del cloud pubblico</li> <li>Analizza i requisiti di sicurezza per l'implementazione e l'integrazione del cloud pubblico</li> <li>Implementa soluzioni tecnologiche dedicate alla protezione dei dati nel cloud</li> <li>Integra e configura le componenti di Security as a Service</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		A.9.	Innovating	Livello 4
		C.2.	Change Support	Livello 2
		D.1.	Information Security Strategy Development	Livello 4
		D.3.	Education and Training Provision	Livello 3
		E.3.	Risk Management	Livello 3
		E.8.	Information Security Management	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strumenti e tool di Vulnerability Assessment sia open source sia proprietari (es. Nessus, Qualys, ecc.)</li> <li>Metodologie di security testing quali OSSTMM, OWASP, ecc.</li> <li>Applicative attraverso il discovery e il testing delle URL, form HTML, componenti JavaScript, Ajax, ecc.</li> <li>Metodologie e tecniche di analisi, progettazione, implementazione ed esecuzione di test di sicurezza</li> <li>Metodologie e strumenti di Web Penetration (Appscan, Fortify WI, SQL Map, Metasploit, Acunetix, Kali, ecc.)</li> <li>Test di sicurezza orientati alle applicazioni web based e Mobile con strumenti automatici statici e dinamici</li> </ul>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie, tecniche e strumenti di classificazione e root analysis dei malfunzionamenti</li> <li>• Tecniche di progettazione e dimensionamento di architetture hardware/software</li> <li>• Apparati di rete (firewall, router, switch, ecc.) e PC Client/Server con diversi S.O. (es. Microsoft, Unix, Linux, MacOS, Netware, ecc.)</li> <li>• ISO/IEC 27018:2014 – Gestione della privacy nel cloud</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valuta rischi, minacce e possibili conseguenze per la sicurezza delle informazioni e di conseguenza prende le misure appropriate per la loro eliminazione/mitigazione</li> <li>• Referente per le seguenti attività:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vulnerability Assessment (identificazione di vulnerabilità note all'interno di un sistema informatico)</li> <li>○ Penetration test (valutazione della sicurezza di un sistema basato sulla simulazione di attacchi) a livello di applicazione, web, mobile, sottoinsieme di sistemi</li> <li>○ Risk assessment (identificare, valutare, trattare, i rischi associati alla gestione dei sistemi e infrastrutture informative su cui si basano i processi business di un'Amministrazione)</li> </ul> </li> <li>• Conduce progetti trasversali sugli aspetti di sicurezza in qualità di referente e coordinatore di gruppi di lavoro</li> <li>• Analizza e valuta i report dei test e degli assessment al fine di eliminare incoerenze e rendere affidabili i risultati (es. falsi positivi)</li> </ul>
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un Cloud Security Specialist per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre di minimo una certificazione in ambito Security Cloud.</li> </ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione

## 8. DEVOPS EXPERT

Titolo del profilo	DEVOPS EXPERT
Descrizione sintetica	Definisce ed implementa i flussi operativi DevOps all'intero ciclo di vita di sviluppo e Deploy / Delivery del sistema ICT.
Missione	<p>Applica un approccio inter-funzionale per lo sviluppo di soluzioni software mediante la stretta collaborazione tra i team di sviluppo (<i>dev</i>) e di gestione sistemi (<i>ops</i>) e incentrato sull'utente.</p> <p>Introduce l'automazione in tutta la catena di produzione del software per fornire prodotti qualitativamente migliori e in tempi più rapidi.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetta le strategie di DevOps, identificando gli strumenti di controllo dei sorgenti, automazione dei test e rilascio continuo.</li> <li>• Progetta ed implementa un approccio alla gestione del lavoro collaborativo, guidando i membri del team sulle tecniche e pratiche devops e delineando meccanismi di collaborazione interna nel team e tra team diversi.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica e misura i KPI dei processi di sviluppo (es. tempo di ciclo, frequenza deploy, tempo di ripristino, ecc.)</li> <li>• Implementa e gestisce le metodologie di distribuzione continua;</li> <li>• Progetta sistemi con elevati livelli di disponibilità e scalabilità;</li> <li>• Gestisce il testing durante il ciclo di vita della release;</li> <li>• Facilita la collaborazione e l'efficacia delle relazioni inter-funzionali;</li> <li>• Gestisce gli strumenti di Continuous Integration e Continuous Deployment</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 4
		B.3.	Testing	Livello 4
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tool di automazione dell'infrastruttura (es. bash, perl, python, ruby, shell, ecc.)</li> <li>• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)</li> <li>• Sistemi operativi (es. Linux, Unix, Windows, MacOS, ecc.)</li> <li>• Sistemi di Continuous Integration e Continuous Deployment (es. Jenkins, TeamCity, Bamboo, GoCD, ecc.)</li> <li>• Framework di "containerizzazione" (es. Docker, rkt, ecc.)</li> <li>• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e principali architetture cloud-native</li> <li>• Metodologie e tecniche di analisi, progettazione, implementazione ed esecuzione di test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile</li> </ul>			
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce il processo di configuration management e versioning di soluzioni su architetture cloud</li> <li>• Gestisce il processo di continuous integration e continuous deployment di soluzioni su architetture cloud e tradizionali</li> <li>• Monitora ed analizza i test della soluzione per migliorarne la qualità</li> <li>• Applica metodologia di sviluppo DevOps su progetti complessi</li> </ul>			
Certificazioni	<p>Almeno un DevOps Expert per ciascun contratto esecutivo deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni in ambito devops:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EXIN DevOps Professional</li> <li>• DevOps Institute Continuous Delivery Architecture</li> <li>• DevOps Institute Certified Agile Service Manager</li> </ul>			
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche			
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione			

## 9. ENTERPRISE ARCHITECT

Titolo del profilo	ENTERPRISE ARCHITECT
Descrizione sintetica	Progetta e mantiene la Architettura dell'Amministrazione (Enterprise Architecture)



Missione	<p>Verifica le opportunità di evoluzione tecnologica ed i requisiti dei processi di business dell'Amministrazione, con particolare riferimento alle architetture software.</p> <p>Mantiene una visione unitaria della strategia IT dell'Amministrazione, comparandola con i processi, le informazioni ed il patrimonio informatico. Mette in relazione la missione di business, la strategia ed i processi con la strategia di evoluzione tecnologica.</p>																	
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allinea la strategia e la pianificazione di trasformazione digitale ed evoluzione tecnologica con gli obiettivi dell'Amministrazione;</li> <li>• Anticipa le esigenze future e definisce la strategia abilitante per l'evoluzione dell'architettura;</li> <li>• Effettua analisi e revisioni post-implementazione per valutare i benefici maturati da nuovi processi e sistemi;</li> <li>• Gestisce la risoluzione di problemi tra più progetti di sviluppo e più programmi all'interno dell'architettura enterprise;</li> <li>• Implementa e mantiene l'architettura Enterprise in accordo con i principi di progettazione stabiliti;</li> <li>• Disegna ed implementa l'architettura enterprise dell'Amministrazione</li> </ul>																	
Competenze assegnate	e-CF	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 909 608 943">A.1.</td> <td data-bbox="608 909 1075 943">IS and Business Strategy Alignment</td> <td data-bbox="1075 909 1394 943">Livello 5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 943 608 976">A.3.</td> <td data-bbox="608 943 1075 976">Business Plan Development</td> <td data-bbox="1075 943 1394 976">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 976 608 1010">A.5.</td> <td data-bbox="608 976 1075 1010">Architecture Design</td> <td data-bbox="1075 976 1394 1010">Livello 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1010 608 1043">A.7.</td> <td data-bbox="608 1010 1075 1043">Technology Trend Monitoring</td> <td data-bbox="1075 1010 1394 1043">Livello 5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="544 1043 608 1095">E.8.</td> <td data-bbox="608 1043 1075 1095">Information Security Management</td> <td data-bbox="1075 1043 1394 1095">Livello 3</td> </tr> </table>	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 5	A.3.	Business Plan Development	Livello 4	A.5.	Architecture Design	Livello 4	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 5	E.8.	Information Security Management	Livello 3	
A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 5																
A.3.	Business Plan Development	Livello 4																
A.5.	Architecture Design	Livello 4																
A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 5																
E.8.	Information Security Management	Livello 3																
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottima conoscenza delle principali architetture ed applicazioni sanitarie</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST)</li> <li>• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e principali architetture cloud-native;</li> <li>• Strumenti per la documentazione di progettazioni architetture (es. Sparx EA o equivalente) e standard di modellizzazione (es. Archimate, BPMN, UML o equivalenti);</li> <li>• Normativa di riferimento in ambito di appalti pubblici, in materia di CAD e di Piano Triennale.</li> <li>• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti</li> <li>• Buona conoscenza nel configurare le caratteristiche di prodotti applicativi gestionali, moduli amministrativi, clinici e sanitari.</li> </ul>																	
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppa e costruisce modelli basati su Enterprise Framework;</li> <li>• Supporta lo sviluppo della strategia IT dell'Amministrazione;</li> <li>• Sviluppa modelli di supporto alla progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura;</li> <li>• Utilizza le conoscenze acquisite nelle differenti aree tecnologiche coinvolte per progettare l'architettura enterprise;</li> <li>• Identifica le tecnologie adatte alle scelte architetture dell'Amministrazione;</li> <li>• Guida la progettazione di una soluzione architetture complessa.</li> </ul>																	



Certificazioni	<p>Ciascun Enterprise Architect deve possedere almeno una certificazione in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architetture Enterprise: TOGAF, Open CA Master</li> <li>• Service Management: ITIL v4, COBIT</li> <li>• Cloud computing             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza Informatica</li> </ul> </li> </ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione

## 10. SYSTEM INTEGRATION & TESTING SPECIALIST

Titolo del profilo	SYSTEM INTEGRATION & TEST SPECIALIST			
Descrizione sintetica	Ottima conoscenza delle principali architetture ed applicazioni sanitarie. Progetta e attua i piani di test.			
Missione	Contribuisce in differenti aree dello sviluppo del sistema, effettuando il testing delle funzionalità del sistema, identificando le anomalie e diagnosticandone le possibili cause. Utilizza e promuove strumenti automatici.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornisce soluzioni tecniche integrate per componenti e processi</li> <li>• Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza, certifica la conformità del sw prodotto ai requisiti di qualità</li> <li>• Seleziona e sviluppa tecniche di test di integrazione per garantire che il sistema soddisfi i requisiti</li> <li>• Definisce gli interventi correttivi per le non conformità e per insufficienti livelli funzionali, di qualità del sw o dei dati, in conformità ai livelli di servizio e agli ulteriori standard applicabili (es. ISO SQuaRe, Top Ten Owasp, ecc.),</li> <li>• Verifica della corretta applicazione di linee guida, metodologie e standard applicabili</li> <li>• Disegna e personalizza i test di integrazione, identifica i punti aperti</li> <li>• Sviluppa piani di test procedure per il test white e black box a livello di unità, modulo, sistema e integrazione</li> <li>• Definisce procedure per l'analisi dei risultati e il reporting</li> <li>• Disegna e implementa il tracciamento dei difetti e le procedure di correzione</li> <li>• Scrive programmi di test per verificare la qualità del software</li> <li>• Sviluppa strumenti per incrementare l'efficacia dei test</li> <li>• È responsabile degli stati di avanzamento dei test e del report degli indicatori di qualità del sw</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.5.	Architecture Design	Livello 3
		B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 2
		B.3.	Testing	Livello 4
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		B.5.	Documentation Production	Livello 3



	C.4.	Problem Management	Livello 2
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti</li> <li>• Normativa in materia di privacy</li> <li>• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST)</li> <li>• Metodologia di personalizzazione e parametrizzazione di applicazioni ERP/CRM basati su piattaforme di mercato</li> <li>• DBMS Relazionali</li> <li>• Progettazione, sviluppo e manutenzione di un Configuration Management DataBase (CMDB)</li> <li>• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)</li> <li>• Ottima conoscenza ed esperienza nella applicazione delle best practice e delle metodologie specifiche relative ai test per la raccolta dei requisiti, l'estrazione e l'analisi dei dati, la creazione degli script, la progettazione degli scenari e l'analisi dei risultati;</li> <li>• Buona conoscenza delle norme ISO sulla qualità del software e dei dati;</li> <li>• Ottima conoscenza dei maggiori strumenti di analisi automatica del sw e piattaforme per il testing proceduralizzato ed automatico;</li> <li>• Competenze specifiche sui linguaggi di programmazione utilizzati dagli strumenti di test utilizzati</li> <li>• Conoscenza ed esperienza sull'applicazione delle metriche rese disponibili dai sistemi di monitoraggio attivo, passivo e applicativo e capacità di interpretazione delle misure e dei riscontri ottenuti.</li> <li>• Piattaforme e strumenti di testing del SW (es. suite Mercury, CAST, HP LoadRunner, Jmeter, Selenium, Silk Performer Microfocus o equivalenti)</li> </ul>	
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende gli impatti che requisiti e cambiamenti hanno sui componenti architetturali (dati, applicazione, sicurezza, sviluppo ecc.) e come incidono sui loro cambiamenti</li> <li>• Definisce, progetta ed esegue test su sistemi e applicativi e app mobile, in conformità agli indicatori di qualità e alla normativa in materia di accessibilità e protezione dei dati.</li> <li>• Porta a termine con successo e in autonomia un progetto di test dalla raccolta dei requisiti fino alla stesura dei documenti/report di cui è responsabile per la parte test e metriche di qualità.</li> <li>• Applica le best practice e le metodologie specifiche dei test, utilizzando strumenti a supporto per i diversi contesti tecnologici e architetturali.</li> <li>• Progetta, ingegnerizza, registra, parametrizza gli script e le configurazioni necessarie a simulare i processi di business applicativi necessari alla produzione dei test di carico.</li> <li>• Analizza i dati collezionati nelle sessioni di test, progetta e rende disponibile la reportistica, si relaziona con le strutture aziendali coinvolte nella diagnosi e</li> </ul>	



	<p>nella soluzione dei problemi rilevati;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizza i dati rilevati per la definizione di scenari di carico realistici.</li> <li>• Produce e mantiene aggiornato il documento sulla qualità del software, dalla baseline iniziale con l'analisi degli indicatori, e della rimozione delle violazioni o non conformità</li> </ul>
Certificazioni	<p>Almeno un System Integration &amp; Testing Specialist per ciascun contratto esecutivo deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISTQB Foundation o Advanced level</li> <li>• ITIL v4 Foundation</li> <li>• PMI/PMP</li> <li>• COBIT</li> <li>• PRINCEII Foundation</li> <li>• AgilePM®</li> <li>• Scrum Master</li> </ul>
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

## 11. DEVELOPER (CLOUD / FRONT-END / MOBILE)

Titolo del profilo	DEVELOPER (CLOUD / FRONT-END / MOBILE)
Descrizione sintetica	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente
Missione	<p>Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT con architetture multi-livello, web-based e cloud-based</p> <p>Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio e esegue programmi di diagnostica per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza</p> <p>Realizza e/o codifica interfacce web responsive.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo quali: Html, Html5, CSS, CSS3, XHTML, Ajax, Javascript, Java, ASP, ASP.Net, C#, C++, Visual Basic, VbScript, VB.Net, Asp.NET, .NET, PL/SQL</li> <li>• Sviluppa applicazioni per dispositivi mobili.</li> <li>• Utilizza tecniche e metodologie DevOps ed Agile</li> <li>• Verifica la corretta applicazione di metodi e standard</li> <li>• Applica le linee guida sulla user experience</li> <li>• Sviluppa software in progetti realizzativi;</li> <li>• Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità;</li> <li>• Mantiene le componenti software e soluzioni "a pacchetto"</li> <li>• Esegue programmi diagnostici per individuare eventuali malfunzionamenti del software</li> <li>• Supporta l'esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile</li> <li>• Sviluppa siti e applicazioni Web, architettura dell'informazione, comunicazione web, con approccio web 2.0;</li> <li>• Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native PaaS: Python,</li> </ul>



		Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net	
Competenze assegnate	e-CF		
	B.1.	Application Development	Livello 3
	B.2.	Component Integration	Livello 3
	B.3.	Testing	Livello 3
	B.4.	Solution Deployment	Livello 3
	C.2.	Change Support	Livello 3
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti</li> <li>• Normativa in materia di privacy</li> <li>• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)</li> <li>• Buona conoscenza delle linee guida per i Dispositivi Medici</li> <li>• Buona conoscenza della gestione dei dati clinici-sanitari;</li> <li>• Tecniche e metodologie DevOps ed Agile</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST)</li> <li>• Metodologia di personalizzazione e parametrizzazione di applicazioni ERP/CRM basati su piattaforme di mercato</li> <li>• Metodologia di analisi e disegno con UML</li> <li>• Strumenti di modellazione dati;</li> <li>• DBMS Relazionali (es. Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, SQLite, ecc.)</li> <li>• Linguaggi di manipolazione dati (es. SQL, PLSQL, ecc.)</li> <li>• Database non relazionali (es. Cassandra, MongoDB, HBase, ecc.)</li> <li>• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)</li> <li>• Content Management System /ECM</li> <li>• Application Server e Web server</li> <li>• Metodologie di sviluppo di App Mobili, anche in ambito sanitario (mHealth).</li> <li>• Sistemi operativi IOS e Android</li> <li>• Sistemi operativi (Linux, Microsoft)</li> <li>• Tecnologie di virtualizzazione (conoscenza Base)</li> <li>• Principali Framework di sviluppo Fronte-End (AngularJS, JQuery, NodeJS, React)</li> <li>• Responsive Web Design (JavaScript, CSS3, HTML5, Bootstrap)</li> <li>• Sviluppo in architetture distribuite, multi tier e con framework microservizi (RESTful API, Service mesh)</li> <li>• Strumenti e piattaforme di analisi qualità del software (es. SonarQube, CAST, ecc.) e di testing automatico (es. JMeter, Selenium, ecc.)</li> </ul>	
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzare codice accessibile (Legge n°4/2004) e conforme alla normativa in materia di privacy</li> <li>• Sviluppare le funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi conoscitivi, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP, Workflow e gestione documentale, sistemi cloud-native</li> <li>• Programmare nei linguaggi e piattaforme di sviluppo richieste nel capitolato tecnico;</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supportare l'esecuzione di test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile</li></ul>
Certificazioni	Ogni Developer deve possedere almeno una certificazione per i linguaggi di programmazione maggiormente diffusi (JAVA, PHP, .NET, ecc...) e/o in ambito: <ul style="list-style-type: none"><li>• EXIN DevOps Professional</li><li>• DevOps Institute Continuous Delivery Architecture</li><li>• DevOps Institute Certified Agile Service Manager</li></ul>
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni nella funzione

## 12. DATABASE SPECIALIST & ADMINISTRATOR

Titolo del profilo	DATABASE SPECIALIST & ADMINISTRATOR
Descrizione sintetica	Progetta, realizza, controlla e mantiene le basi dati dall'Amministrazione
Missione	Assicura la progettazione, la realizzazione, la manutenzione e la riparazione dei database a supporto dei sistemi informativi, in linea con le necessità e indicazioni dell'Amministrazione. Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie delle basi dati, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni future. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantisce l'integrità del database, garantendo che i dati in esso memorizzati provengano da fonti affidabili</li><li>• È responsabile, o coinvolto, del backup dei sistemi per prevenire la perdita di dati</li><li>• Supervisiona lo sviluppo di nuovi database e l'aggiornamento di quelli esistenti</li><li>• Monitora le prestazioni del database e conduce le analisi per il tuning delle prestazioni</li><li>• Pianifica le misure di sicurezza, assicurandosi che i dati siano protetti da accessi non autorizzati</li><li>• Definisce/ottimizza modelli e schemi di database in ambienti complessi</li><li>• Applica metodi standard ed utilizza tool per misurare e relazionare sugli indicatori di performance (es. tempi di risposta, disponibilità, sicurezza, integrità, ecc.)</li><li>• Supporta aggiornamento e configurazione basi dati</li><li>• Supporta la progettazione ed esecuzione di test integrati</li><li>• Gestisce l'identificazione, o collabora, per la ricerca e la correzione di problemi o incidenti relativi ai database</li><li>• Coordina le attività di estrapolazione e trattamento dei dati</li><li>• Fornisce formazione, supporto, linee guida e redige documentazione, su aspetti inerenti il database</li><li>• Supporta l'esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile</li></ul>



Competenze assegnate	e-CF	A.6.	Application Design	Livello 3
		B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
		D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 4
		E.8.	Information Security Management	Livello 4
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referente per la parte back-end e database della gestione e migrazione al/del cloud</li> <li>• Gestione, ottimizzazione e progettazione di DBMS SQL e NOSQL</li> <li>• Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei data-base fisici</li> <li>• Architetture di Data Base in ambienti eterogenei e/o complessi</li> <li>• Data modeling, Data base, Data virtualization;</li> <li>• Tecniche di disegno di DB applicativi e DB conoscitivi</li> <li>• Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali</li> <li>• Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi eterogenei</li> <li>• Data quality measurement and assessment</li> <li>• Buona conoscenza dei principali WEB server e Application Server</li> <li>• Capacity planning</li> </ul>		
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizza, progetta, configura e gestisce basi dati nell'ambito di sistemi complessi</li> <li>• Monitora ed esegue il tuning di basi dati</li> <li>• Analizza gli impatti delle attività di business per definire/modificare basi dati</li> <li>• Identifica con i gruppi di gestione applicativa le più appropriate strategie di uso di dati e data base</li> <li>• Realizza e controlla procedure di elaborazione dei dati complesse</li> <li>• Progetta e conduce test integrati a livello dati</li> <li>• Redige specifiche di progetto relativamente alla componente dati</li> <li>• Pianifica la strategia di migrazione dati al/dal cloud</li> <li>• Crea i profili utente garantendo la sicurezza del sistema e assegnando le corrette autorizzazioni utente</li> <li>• Crea una strategia di backup e ripristino dei database ed esegue test periodici dei backup per garantirne l'affidabilità</li> </ul>		
Certificazioni		<p>Almeno un Database Specialist and Administrator per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre della certificazione sulla piattaforma DBMS utilizzata dall'Amministrazione.</p> <p>Di seguito le principali certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle: Oracle DB Certified Associate, Oracle DB Certified Professional</li> <li>• Microsoft SQL Server: MCSE (Data platform and Business Intelligence)</li> <li>• IBM: IBM Analytics Certification</li> <li>• Oracle: MySQL Database Developer, MySQL Database Administrator</li> <li>• MongoDB: Certified DBA, Certified Developer</li> <li>• Cassandra: Certified Cassandra Administrator, Certified Cassandra Architect,</li> </ul>		



	<b>Certified Cassandra Developer</b>
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

### 13. SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR

Titolo del profilo	SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR			
Descrizione sintetica	Amministra i componenti del sistema ICT e l'allineamento della rete in architetture di cloud computing per soddisfare i requisiti del servizio.			
Missione	<p>Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT.</p> <p>Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance.</p> <p>Gestisce ed opera sul sistema di informazioni in rete, risolvendo problemi ed errori per assicurare definiti livelli di servizio. Monitorizza e migliora le performance della rete.</p>			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile della manutenzione, della configurazione e del funzionamento affidabile di sistemi informatici, server di rete e virtualizzazione</li> <li>• Fornisce documentazione e specifiche tecniche al personale IT per la pianificazione e l'implementazione di nuovi o aggiornamenti dell'infrastruttura IT</li> <li>• Pianifica e dimensiona la capacità dello storage</li> <li>• Installa e gestisce data center virtualizzati, containerizzati e orchestrati anche con servizi di cloud computing</li> <li>• Implementa e gestisce un'infrastruttura datacenter virtualizzata e scalabile in grado di ospitare servizi per il cloud computing</li> </ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.6.	Application Design	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 3
		B.3.	Testing	Livello 2
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
		C.4.	Problem Management	Livello 3
		D.8.	Contract Management	Livello 3
E.8.	Information Security Management	Livello 3		
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi operativi server (es. Linux, Unix, Windows, ecc.)</li> <li>• Framework di "containerizzazione" (es. Docker, rkt, ecc.)</li> <li>• Standard di riferimento: OVF (Open Virtualization Format), OCCI (Open Cloud Computing Interface), CIMI (Cloud Infrastructure Management Interface), OCI (Open Containers Initiative), TOSCA (Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications)</li> <li>• Overlay Network framework: Flannel, Weave, Calico</li> <li>• Tecnologie di virtualizzazione (es. vmware, virtual PC, Citrix, ecc.)</li> <li>• Cluster scheduler (es. Docker Swarm, Apache Mesos, ecc.)</li> <li>• Orchestratori (es. Kubernetes, Marathon, ecc.)</li> <li>• Software di backup e disaster recovery</li> <li>• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)</li> <li>• Application server e Web server (es. Apache Web Server, Microsoft IIS, Apache</li> </ul>			



	Tomcat, ecc.)
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installa e aggiorna componenti e software, gestisce server virtuali e integra i processi di automazione</li> <li>• Individua e risolve errori di rete e di software eseguendo la diagnostica, documentando i problemi e le risoluzioni, assegnando priorità ai problemi e valutando l'impatto dei problemi stessi sul sistema</li> <li>• Partecipa attivamente al processo di migrazione da un'infrastruttura tradizionale basata su apparati ed appliance fisici ad un'infrastruttura virtualizzata e scalabile in cloud</li> <li>• Amministra sistemi client-server, identificando e risolvendo problemi di primo livello, richiedendo l'intervento degli specialisti per le problematiche di livello superiore effettuando comunque attività di prevenzione e monitoraggio all'interno dell'infrastruttura esistente</li> <li>• Gestisce l'integrazione fra containerizzazione e orchestrazione</li> </ul>
Certificazioni	<p>Ciascun SYSTEMS AND NETWORK ADMINISTRATOR deve possedere almeno una certificazione in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambito Server;</li> <li>• Ambito Network;</li> <li>• Ambito Infrastrutture di Virtualizzazione.</li> </ul>
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

#### 14. USER EXPERIENCE DESIGNER

Titolo del profilo	USER EXPERIENCE DESIGNER
Descrizione sintetica	Responsabile dell'applicazione dell'approccio centrato sull'utente (human centered) nello sviluppo dei servizi digitali in ambito sanitario
Missione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornisce supporto nella progettazione di interfacce e delle interazioni tra utenti e applicazioni dell'Amministrazione per Web, Mobile e App.</li> <li>• Integra i requisiti dell'utente, i requisiti dell'applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato.</li> <li>• Definisce uno "stile" visuale e interattivo per le interazioni tra utenti del servizio digitale e i sistemi dell'Amministrazione al fine di garantire il raggiungimento efficace ed efficiente degli obiettivi dell'utente.</li> </ul>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guida e pianifica le attività di progettazione centrata sull'utente all'interno dei processi realizzativi</li> <li>• Analizza i processi di business e ne cura la traduzione in processi applicativi in relazione al comportamento degli utenti.</li> <li>• Effettua analisi, studi di usabilità e di accessibilità, focus group, interviste, test utente.</li> <li>• Definisce gli aspetti visuali, cromatici, tipografici, interattivi che consentono</li> </ul>



		<p>all'utente del servizio digitale dell'Amministrazione di raggiungere i suoi obiettivi di fruizione in modo efficace e efficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redige documentazione di design in forma di modelli di pagina, modelli di processo, modelli di navigazione e sitemap.</li> <li>• Realizza prototipi funzionali o specifiche funzionali pronte per essere sviluppate dai team di sviluppo</li> <li>• Controlla, valuta e gestisce le problematiche di accessibilità, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato alla tipologia di utente (sviluppatore, redattore, utente finale)</li> <li>• Assicura l'accessibilità per i disabili</li> </ul>	
Competenze assegnate	e-CF		
	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 2
	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 3
	A.9.	Innovating	Livello 3
	D.5.	Sales Proposal Development	Livello 2
	D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 3
	D.12.	Digital Marketing	Livello 3
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti</li> <li>• Normativa in materia di privacy</li> <li>• Linee Guida AgID per l'Accessibilità</li> <li>• Linee Guida AgID Design PA</li> <li>• Servizi rivolti al cittadino in ambito sanitario, con focus "empowerment del cittadino"</li> <li>• Ottima conoscenza teorica e pratica dei principi di usabilità, paradigmi di interazione e principi di interaction design.</li> <li>• Ottima conoscenza di gestione delle problematiche di compatibilità cross-browser (desktop, tablet, mobile).</li> <li>• Familiarità con HTML, CSS, JavaScript e con le fasi di test e delivery.</li> <li>• Conoscenza di strumenti di creazione ed editing multimediale (es. suite Adobe CC);</li> <li>• Ottima conoscenza di strumenti di rapid prototyping (Axure, Sketch, Invision, ecc.)</li> <li>• Conoscenza avanzata del Responsive Web Design e delle dinamiche di sviluppo Mobile First;</li> <li>• Capacità tecnica, visione creativa e forte propensione per il design</li> <li>• Buona conoscenza di processi e metodi di User Centered Design, Human Factors Engineering, User Experience.</li> <li>• Familiarità con design iterativo, AB testing e analytics</li> <li>• Conoscenza delle metodologie Agile.</li> </ul>	
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende le esigenze, i comportamenti e le capacità degli utenti, conduce e analizza scenari alternativi, fare approfondisce sulle tendenze e trend emergenti</li> <li>• Rappresenta le esigenze del cliente presso il team di sviluppo</li> <li>• Traduce requisiti utente e obiettivi di business in modelli interattivi tramite la produzione di scenari, storyboard, user case, user stories</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuisce alla progettazione di documenti di design e tassonomie di contenuti</li> <li>• Pianifica e conduce sessioni di rilevazione dell'esperienza utente per misurare il livello di gradimento delle soluzioni, l'usabilità e l'accessibilità</li> </ul>
Certificazioni	--
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 6 anni, di cui almeno 3 anni nella funzione.</li> </ul>

## 15. DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE

Titolo del profilo	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE		
Descrizione sintetica	<p>Integra componenti di tecnologia digitale, supporta il rispetto alle specifiche in materia di accessibilità del Web.</p> <p>Responsabile del design visuale multicanale, crea applicazioni multimediali sfruttando la tecnologia digitale facendo uso efficace di grafici, audio, immagini fotografiche e video.</p>		
Missione	<p>Progetta la multicanalità delle applicazioni, l'architettura delle informazioni e fornisce le indicazioni per la pubblicazione sui social media e siti web.</p> <p>Disegna, imposta e codifica applicazioni multimediali per ottimizzare la presentazione delle informazioni, inclusi i messaggi di marketing.</p>		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppa lo "stile" visuale e interattivo che possa allo stesso tempo caratterizzare l'applicazione Web (dotandola di caratteri distintivi) e garantire il raggiungimento efficace (portarlo nel punto giusto) ed efficiente (fargli fare il giusto numero di click) degli obiettivi dell'utente</li> <li>• Supporta l'implementazione e la verifica dell'accessibilità delle informazioni e dei servizi basati su tecnologie Web, sulla base delle esigenze di tutti gli utenti</li> <li>• Definisce architettura, presentazione e Amministrazione dei contenuti.</li> <li>• Produce documentazione di design in forma di modelli di pagina, modelli di processo, modelli di navigazione e sitemap</li> </ul>		
	A.6.	Application Design	Livello 3
	B.1.	Application Development	Livello 3
	B.3.	Testing	Livello 2
	B.4.	Solution Deployment	Livello 3
	D.12.	Digital Marketing	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di CMS e ECM (es. IBM FileNet Content Manager, EMC2 Documentum, Microsoft SharePoint, OpenCMS, Liferay, Open Text, Alfresco, ecc.)</li> <li>• Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS)</li> <li>• Linguaggi di scripting (es. ECMAScript, ecc.)</li> <li>• ISO/IEC 40500:2012 - Information technology</li> <li>• W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 - Linee guida per l'accessibilità Web del progetto W3C WAI (es. ATAG, ecc.)</li> </ul>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza avanzata di strumenti di creazione ed editing multimediale (es. suite Adobe CC o equivalente);</li> <li>• Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor, ecc.)</li> <li>• Strumenti di pubblicazione e comunicazione social</li> <li>• Strumenti per la progettazione e la prototipazione di interfacce visuali</li> <li>• Strumenti per la progettazione e realizzazione di chatbot in ambito eHealth;</li> <li>• Strumenti e linguaggi per la prototipazione veloce</li> <li>• OWL Web Ontology Language</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collabora nella raccolta dei requisiti dell'utente, degli obiettivi di business e nello sviluppo del progetto.</li> <li>• Effettua studi di usabilità e di accessibilità, focus group, interviste, test utente</li> <li>• Rappresenta le esigenze digitali del cliente presso il team di sviluppo</li> <li>• Produce prototipi di schermate e tassonomie di contenuti</li> <li>• Produce wire frame model e documenti di design</li> <li>• Produce prototipi funzionali o specifiche funzionali pronte per essere sviluppate dal team di sviluppo di front-end.</li> </ul>
Certificazioni	--
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione

## 16. DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING

Titolo del profilo	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING	
Descrizione sintetica	Responsabile della produzione e pubblicazione dei contenuti, sia testuali che multimediali, nel rispetto delle strategie di comunicazione digitale e marketing	
Missione	Produce contenuti che siano efficaci per una risorsa web. Cura il contenuto anche in base della piattaforma che lo dovrà ospitare (sito Web, social network, blog, interfaccia) e del target (utenza).	
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disegna contenuti multimediali per fornire soluzioni chiare e visivamente attraenti in linea con le richieste utente</li> <li>• Effettua l'attività di editing di testi di comunicazione destinati alla pubblicazione in rete (rassegna stampa, articoli, comunicati, interviste, ecc.) attraverso l'organizzazione dei contenuti e l'esposizione.</li> <li>• Collabora in gruppi di gestione contenuti siti /portali web sia statici che dinamici, sviluppati su CMS/ECM con funzioni di editore svolte in autonomia. Interfaccia e gestisce i rapporti con i referenti dei diversi siti Internet della PA.</li> <li>• Integra i requisiti dell'utente, i requisiti dell'applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato</li> </ul>	
	A.6.	Livello 2



	B.1.	Application Development	Livello 2
	B.3.	Testing	Livello 2
	B.4.	Solution Deployment	Livello 3
	D.12.	Digital Marketing	Livello 3
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di CMS e ECM (es. IBM FileNet Content Manager, EMC2 Documentum, Microsoft SharePoint, OpenCMS, Liferay, Open Text, Alfresco, ecc.)</li> <li>• Ottima conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti;</li> <li>• ISO/IEC 40500:2012 - Information technology</li> <li>• W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 - Linee guida per l'accessibilità Web del progetto W3C WAI (es. ATAG)</li> <li>• Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor, ecc.)</li> <li>• Ottima conoscenza di gestione delle problematiche di compatibilità cross-browser (es. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge ecc.) e cross-devices (desktop, tablet, smartphone, smart tv, ecc.)</li> <li>• Familiarità con HTML, CSS, JavaScript e con le fasi di test e delivery</li> <li>• Conoscenza di strumenti di creazione ed editing multimediale (es. suite Adobe CC o equivalente);</li> </ul>	
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizza prodotti software di rassegna stampa e/o prodotti specifici di colloquio con agenzie stampa</li> <li>• Editing di testi di contenuti e testi destinati alla pubblicazione in rete (rassegna stampa, articoli, comunicati, interviste, ecc.) attraverso l'organizzazione dei contenuti e l'esposizione.</li> <li>• Effettua analisi studi di usabilità e di accessibilità, focus group, interviste, test utente</li> <li>• Supporta adeguatamente il personale dell'Amministrazione che si occupa della creazione e pubblicazione di contenuti Web alla realizzazione di contenuti accessibili</li> <li>• Prepara i contenuti con strumenti di composizione e ritocco file multimediali curandone l'inserimento all'interno di siti ed applicazioni web.</li> </ul>	
Certificazioni		--	
Titolo di studio		Diploma di scuola media superiore o cultura equivalente	
Anzianità lavorativa		Minimo 3 anni, di cui almeno 2 nella funzione	

## 17. SERVICE DESK AGENT

Titolo del profilo	SERVICE DESK AGENT
Descrizione sintetica	Fornisce la prima linea di supporto telefonico, via email o chat per clienti interni o esterni per aspetti tecnici.
Missione	Fornire supporto utente ed eliminare gli errori dovuti a problemi od aspetti critici dell'ICT. Obiettivo principale è consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiste gli utenti nell'uso delle applicazioni per aspetti informativi e</li> </ul>



		<p>funzionali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arricchisce la knowledge base classificando e registrando le domande e le soluzioni fornite</li> <li>• Identifica e diagnostica situazioni e problemi</li> <li>• Supporta l'identificazione del problema</li> <li>• Consiglia gli utenti su un appropriato insieme di azioni</li> <li>• Monitora gli eventi critici dall'inizio alla loro risoluzione</li> <li>• Scala i problemi non risolti ad un più alto livello di assistenza</li> </ul>		
Competenze assegnate	e-CF	C.1.	User Support	Livello 2
		C.2.	Change Support	Livello 2
		C.3.	Service Delivery	Livello 1
		C.4.	Problem Management	Livello 2
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT base: sistemi operativi (es. Windows, macOS, Linux), produttività (office, mail, browser), database, architetture e livelli applicativi</li> <li>• Strumenti a supporto delle attività di service desk (es. trouble ticketing, knowledge management, ecc.)</li> <li>• Tecniche di incident/problem management, problem solving, procedure di escalation</li> <li>• Strumenti di diagnostica e identificazione dei malfunzionamenti</li> <li>• Tecniche di comunicazione telefonica e scritta</li> </ul>		
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagisce efficacemente con gli utenti, per acquisire informazioni utili alla diagnosi, fornire istruzioni e comunicare i progressi nella soluzione dei problemi</li> <li>• Analizza i sintomi per identificare l'area dove si manifestano gli errori utente o i guasti tecnici</li> <li>• Utilizza gli strumenti di lavoro per registrare e codificare i problemi e per supportare la crescita e l'integrità della knowledge base</li> <li>• Condivide specifiche funzionali e tecniche con i team ICT che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione delle soluzioni ICT</li> <li>• Anticipa tutte le azioni necessarie a mitigare l'impatto dei cambiamenti (formazione, documentazione, nuovi processi, ecc.)</li> <li>• Identifica potenziali guasti ai componenti critici e mitiga gli effetti</li> </ul>		
Certificazioni		--		
Titolo di studio		Diploma di scuola media superiore		
Anzianità lavorativa		Minimo 3 anni, di cui almeno 1 nella funzione		

ACC 20 - App 215 - Parte integrante

## APPENDICE 2 LIVELLI DI SERVIZIO AL CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

AFFIDAMENTO DI "SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DI DIABETOLOGIA (S.I.R.D.) DELLA REGIONE SICILIA"  
MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – SANITA' DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI CLINICO ASSISTENZIALI – ID 2202  
ID 2202 – Lotto 2



## Indice

1.	PREMESSA	4
2.	DEFINIZIONI	5
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA	6
3.1	RSER - Impegni rispettati in offerta tecnica	6
3.2	PFI - Personale inadeguato	7
3.3	TIP - Tempestività nell'inserimento del personale	8
3.4	RSTC - Rispetto di una scadenza contrattuale	9
3.5	MAPP - Mancata Approvazione di un Artefatto della Fornitura	10
3.6	VQF - Valutazione Qualità della Fornitura	11
3.7	RLFN - Rilievi sulla Fornitura	12
3.8	MIDG - Monitoraggio indicatori di digitalizzazione	13
3.9	TAI - Tempo di Attivazione degli Interventi	13
3.10	TAI - Tempo di Attivazione degli Interventi	14
3.11	ATPF - Mancata Attivazione Portale di Fornitura	15
4.	SERVIZI REALIZZATIVI	15
4.1	RSPL - Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo	15
4.2	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	16
4.3	DAES - Difettosità in avvio in esercizio	17
4.4	CTFU - Copertura test funzionali	18
4.5	TRCG - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in collaudo ed in garanzia	18
4.6	VISS - Violazioni degli standard di sviluppo	21
4.7	TROR - Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo	21
4.8	Collaudo	22
4.8.1	DFCC - Difettosità in collaudo	23
4.8.2	MDTE - Miglioramento Debito Tecnico (Moduli Preesistenti)	23
4.8.3	QNFU - Qualità Non Funzionale	24
4.9	Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)	27
4.9.1	TROI - Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	27
4.9.2	CSR - Interventi di manutenzione correttiva recidivi	29
4.9.3	RMCO - Rilievi di Manutenzione Correttiva	30
4.10	Servizio di Supporto Specialistico	31
4.10.1	SPSS - Slittamento nella consegna di un'attività del servizio di Supporto Specialistico	31
4.10.2	CSIS - Customer effort Score dell'intervento specialistico	31
4.10.3	RSPP - Rilievi sui servizi di supporto specialistico	32
4.11	Servizio Conduzione Tecnica	33
4.11.1	DSA - Disponibilità dei sistemi e apparati	33
4.11.2	EASA - Esecuzione delle attività su sistemi e apparati	35
4.11.3	TROSA - Tempestività nel ripristino dell'operatività dei sistemi e apparati	36
5.	INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPESE	38
5.1	Servizi Realizzativi	38
5.2	Supporto Specialistico	39
5.3	Manutenzione Correttiva e Adeguativa	39

## 1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità dell'Appalto Specifico con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali a livello di AS,
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

## 2. DEFINIZIONI

### Classificazione dei malfunzionamenti

I malfunzionamenti (difetti/errori/anomalie) rilevati dall'Amministrazione e/o dall'utenza sono classificati in base alle seguenti tipologie. In sistemi complessi, l'Amministrazione potrà individuare più categorie.

- **non bloccante:** malfunzione che non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi anche mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza aggravio per l'utente;
- **bloccante:** malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili all'utente una o più funzionalità dell'applicazione.

In genere le anomalie rilevate sulla documentazione a corredo del prodotto software (ad es. Manuale Utente, Manuale di Gestione, ecc.) sono malfunzionamenti non bloccanti, almeno in collaudo e quando l'applicazione non è particolarmente diffusa.

### Obiettivo

Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.

### 3. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono il Contratto Esecutivo

#### 3.1 RSER – Impegni rispettati in offerta tecnica

L'indicatore di qualità verifica il numero di impegni rispettati dal Fornitore in offerta tecnica, afferenti obbligazioni contrattuali non adempite nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto Quadro e/o nei Contratti esecutivi con relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica non adempiti		
<b>Unità di misura</b>	Impegno	<b>Fonte dati</b>	Comunicazione Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	N_RSE = Numero impegni rispettati		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSER = N\_RSE$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RSER = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per <u>ogni scostamento rispetto al valore di soglia</u> l'applicazione della penale "Impegni assunti in offerta tecnica", pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata, con un minimo di €5.000.		

### 3.2 PFI – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	<b>Fonte dati</b>	E-mail lettere verbal
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del Contratto Esecutivo Periodi di verifica di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$PFI = Nrisorse\_inadeg$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	PFI = 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Personale inadeguato" pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata		

### 3.3 TIP – Tempestività nell’inserimento del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell’inserimento/sostituzione delle risorse impiegate nella fornitura, compresi i Referenti.

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta dell’Amministrazione e l’effettivo inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto; E-mail; verbali Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze presso i team (eventuale foglio firma)
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi di verifica di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni inserimento/sostituzione)
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data richiesta per l’inserimento/sostituzione di una risorsa (<i>Data_richiesta_risorsa</i>)</li> <li>• Data effettiva per l’inserimento/sostituzione di una risorsa (<i>Data_effettiva_risorsa</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	TIP = <i>Data_effettiva_risorsa</i> – <i>Data_richiesta_risorsa</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	TIP <= 4		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>un rilievo RLFN</b> sulla fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore di soglia.		

### 3.4 RSTC – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica del fornitore e/o pianificate in un piano di lavoro approvato.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza contrattuale		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi di verifica di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSTC = data\_prev - data\_eff$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RSTC = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Slittamento di una scadenza contrattuale" pari all'1‰ dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata, con un minimo di €5.000.</p> <p>A titolo di esempio: RSTC = 6, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ gli altri 5 giorni di ritardo.</p> <p>I ritardi sull'Offerta Tecnica devono essere segnalati al Comitato di monitoraggio e controllo.</p>		

### 3.5 MAPP – Mancata Approvazione di un Artefatto della Fornitura

L'indicatore misura l'inadeguatezza o incompletezza di Artefatti soggetti ad approvazione quali i prodotti del processo di sviluppo software: documento di Stima, Piano di Lavoro, Documento dei Requisiti, Analisi, Disegno, Documento di Architettura, Rapporti di Esecuzione Test, ecc.

La mancata approvazione è equiparata a mancata consegna. Il ritardo sulla riconsegna del documento viene misurata dagli specifici indicatori di ogni servizio.

<b>Aspetto da valutare</b>	Inadeguatezza o incompletezza dell'Artefatto da Approvare		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Portale della fornitura Piano della Qualità Contratto
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del Contratto Esecutivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Artefatto non approvato		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	MAPP = Numero Artefatti non approvati		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MAPP = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta il non superamento della milestone associata, pertanto l'Amministrazione applicherà la penale "Rigetto di Artefatti/Deliverable" pari all'1‰ dell'importo contrattuale.		

### 3.6 VQF – Valutazione Qualità della Fornitura

L'indicatore costituisce un indice sintetico della qualità misurata e percepita del contratto esecutivo, rilevato secondo quanto specificato al par. "Rilevazione della Qualità della Fornitura" del CTS.

Aggiunge alla componente oggettiva, derivante dalla rilevazione di tutti gli indicatori applicabili alla fornitura, una componente soggettiva derivante dalla misura dell'esperienza d'uso dei servizi da parte degli utenti e dell'Amministrazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	<p>La percezione della qualità della fornitura e il grado di soddisfazione degli utenti come espressione della facilità d'uso complessiva dei servizi, misurata rilevando dagli strumenti di feedback le risposte fornite.</p> <p>Secondo le modalità indicate al par. 8.7. del CTS, a seconda dei servizi oggetto del contratto esecutivo, l'Amministrazione deve rilevare i feedback per quanto riguarda la facilità di interazione e gestione dei servizi, efficacia e qualità delle soluzioni proposte e realizzate, soddisfazione per i risultati raggiunti, anche in termini di ottimizzazione dei tempi e dei costi. Per i servizi di gestione della Conduzione Applicativa e manutenzione correttiva è altresì obbligatorio rilevare l'esperienza d'uso relativa al "primo contatto" dell'utente con gli operatori dei servizi.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati come valori di riferimento numeri positivi su scala crescente (da 1 a 10) dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>☑ Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a "non soddisfatto".</li> </ul> <p>Ai fini del calcolo dell'indicatore non possono essere riutilizzati i feedback già valutati per gli indicatori CSQA e CSIS.</p>		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (N_risposte_pos)</li> <li>- Numero di domande del questionario (Ndomande)</li> <li>- Numero totale di questionari completamente compilati (Nquestionari)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Numero test/questionari: 80		
<b>Formula</b>	$VFQ = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left( \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_{posit_i}}}{N_{domande_i}} \right)$		

<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è ≤ 5</li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5</li> </ul>
<b>Valore di soglia</b>	VFQ ≥ 95%
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>un rilievo RLFN</b> per ogni 5 punti percentuali inferiori alla soglia.

### 3.7 RLFN – Rilievi sulla Fornitura

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (Nrilievi_forn)		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	RLFN = Nrilievi_forn		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RLFN = 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> " pari all'1‰ dell'importo contrattuale, con un minimo di € 5.000 per ogni rilievo superiore alla soglia.		

### 3.8 MIDG – Monitoraggio indicatori di digitalizzazione

L'indicatore misura il rispetto delle tempistiche nella raccolta delle informazioni ai fini della determinazione degli indici di digitalizzazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto della scadenza di rilevazione degli indicatori di digitalizzazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Documenti di pianificazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	MIDG = data_prev – data_eff		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MIDG = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo RLFN. L'applicazione del rilievo non solleva il Fornitore dall'obbligo dell'adempimento.		

### 3.9 TAI – Tempo di Attivazione degli Interventi

L'indicatore TAI misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel Contratto Esecutivo, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fornitura Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascun intervento vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int)</li> <li>- Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		

<b>Formula</b>	MIDG = data_prev – data_eff
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	Per interventi pianificati nel Piano di Lavoro Generale TAI = 0 Negli altri casi TAI <= 10 giorni lavorativi per servizi realizzativi TAI <= 5 giorni lavorativi per altri servizi
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale "Ritardo nell'attivazione intervento" pari all'1‰ dell'importo contrattuale, con un minimo di € 5.000. A titolo di esempio: TAI = 11, comporterà l'applicazione di una penale pari alla somma di 1‰ per il primo giorno e di un altro 1‰ per gli altri 10 giorni di ritardo.

### 3.10 TAI – Tempo di Attivazione degli Interventi

L'indicatore verifica gli eventi imputabili al Fornitore, che non assicurino la disponibilità, la raggiungibilità tramite Internet in una logica multicanale, e la piena operatività del "Portale della Fornitura", tali da non consentire alle singole Amministrazioni ed agli Organismi di coordinamento e controllo di attivare e governare agevolmente i servizi.

<b>Aspetto da valutare</b>	Giorni di indisponibilità dei servizi e/o strumenti e/o funzionalità del Portale di Fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Giorni Solari	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_GG\_IND = \text{Numero giorni di indisponibilità o mancata piena operatività}$		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$INPF = N\_GG\_IND$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Indisponibilità Portale di Fornitura", pari a euro <b>1.000 (mille)</b> per ogni giorno solare di indisponibilità.		

### 3.11 ATPF – Mancata Attivazione Portale di Fornitura

L'indicatore verifica l'attivazione del "Portale della Fornitura".

<b>Aspetto da valutare</b>	Mancata attivazione del Portale di Fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Giorni Solari	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione Verbali di riunioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la consegna	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla consegna
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_GCons = \text{Numero giorni di ritardo nell'attivazione (Data effettiva - data prevista)}$		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$ATPF = N\_GCons$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$ATPF \leq 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni giorno solare di ritardo rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Mancata Attivazione del Portale di Fornitura", pari a euro 1.000 (mille).		

## 4. SERVIZI REALIZZATIVI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità da applicarsi ai Servizi Realizzativi di prodotti software.

### 4.1 RSPL – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo

L'indicatore RSPL verifica il rispetto della pianificazione di ogni obiettivo, misurando il rispetto della scadenza temporale di ciascuna milestone quali ad esempio:

- la data di consegna degli artefatti (la data pianificata di consegna del documento dei requisiti, del documento di analisi e piano di test, del documento di re-design, e così via per ogni artefatto obbligatorio del servizio);
- la data di consegna di ogni artefatto aggiuntivo offerto in offerta tecnica e concordato con l'Amministrazione nel Piano di lavoro;
- per i cicli agili, ogni data pianificata nello Sprint Planning;
- la data pianificata di "pronti al collaudo", la data pianificata di termine collaudo con esito positivo, la data pianificata di rilascio, la data pianificata di termine avvio in esercizio formalmente.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un artefatto va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti minimi definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto;
- il termine effettivo della fase di collaudo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo e la riconsegna della documentazione associata.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo definita nel piano di lavoro approvato (o analogo documento)		
<b>Unità di misura</b>	Giorni Solari	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro Portale della fornitura, strumenti di gestione documentale e di configuration&versioning Documenti di pianificazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ogni scadenza del Piano di lavoro Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (data_prev)</li> <li>- Data effettiva (data_eff)</li> <li>- Numero di scadenze dell'obiettivo (Nscad_ob)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	RSPL=data_eff-data_prov		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna Numeri negativi per registrare le consegne in anticipo		
<b>Valore di soglia</b>	Il Valore del ritardo della scadenza dell'obiettivo deve essere inferiore: RSPL <= 5 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo TROR</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente la soglia		

#### 4.2 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

Il presente indicatore è il più rilevante per i servizi realizzativi in quanto la sospensione del collaudo è indice di una grave carenza qualitativa e incompletezza delle attività realizzative. È un fattore molto grave e il fornitore deve mettere in campo tutte le azioni di mitigazione, prevenzione e correzione per ridurre al minimo il rischio di sospensione previste nei vari Piani di Qualità (Generale di Lotto, Specifico di Contratto Esecutivo, di Obiettivo). La sospensione può attivarsi automaticamente alla presenza di malfunzionamenti bloccanti in collaudo come disciplinato nell'indicatore DFCC – Difettosità in collaudo, o su decisione dell'Amministrazione qualora si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della stessa, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi previsti per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività. Costituisce altresì causa di sospensione un Piano di Test del fornitore con carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo e/o il riscontro di almeno un test con esito negativo (rispetto a quanto dichiarato positivo dal fornitore nel Rapporto di esecuzione test). La sospensione del collaudo comporta lo slittamento del termine pianificato e tale ritardo sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste dal presente indicatore. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Amministrazione. In caso di più di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo l'Amministrazione si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di collaudo per inadempimento del Fornitore come previsto dal Contesto Applicativo "Modalità di Approvazione dei prodotti".

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro approvato dell'obiettivo Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine del collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data della singola sospensione collaudo (Data_sospensione<sub>j</sub>)</li> <li>- Data della singola di ripresa del collaudo (Data_ripresa<sub>j</sub>)</li> <li>- Numero di sospensioni del collaudo (Nsosp)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$GSCO = \sum_{i=1}^{Nsosp} (Data_{ripresa_i} - Data_{sospensione_i})$ . Sommatoria dei giorni di tutte le sospensioni del collaudo del medesimo obiettivo		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	Deve essere inferiore alla % indicata della durata pianificata del collaudo <b>GSCO &lt;= 10% * durata collaudo in giorni lavorativi</b>		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo TROR per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente la soglia</b>		

#### 4.3 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

Il presente indicatore rileva la difettosità residua funzionale e non funzionale. Relativamente ai servizi esposti all'esterno, devono essere raccolti in particolare l'aderenza ai requisiti di accessibilità, usabilità, sicurezza, prestazioni che devono permettere la piena fruizione delle funzionalità e dei servizi a cittadino/impresa/operatore amministrativo/decisore/ fruitore.

Il periodo di avvio in esercizio è di 3 mesi.

Nel caso di obiettivi suddivisi in lotti il periodo di riferimento è relativo alla messa in esercizio del singolo lotto.

<b>Aspetto da valutare</b>	Difettosità del sistema rilasciato in esercizio		
<b>Unità di misura</b>	Numero e tipologia di malfunzionamenti (errori e non conformità)	<b>Fonte dati</b>	Sistema di tracciatura Strumenti di raccolta feedback dagli utilizzatori del sistema
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di avvio in esercizio	<b>Frequenza di misurazione</b>	evento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale di malfunzionamenti relativi a funzionalità utente nuove o modificate dall'obiettivo o regressioni sul software pregresso ivi incluso il mancato rispetto dei requisiti non funzionali. Malfunzionamenti Bloccanti: N_malfunz_bl Malfunzionamenti Non Bloccanti: N_malfunz_no_bl		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		

<b>Valore di soglia</b>	Classe di rischio A	Classe di rischio B	Classe di rischio C
	DAES_bloccanti = 0	DAES_bloccanti = 0	DAES_bloccanti = 0
	DAES_non bloccanti = 5	DAES_non bloccanti = 10	DAES_non bloccanti = 12
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il superamento della soglia DAES_bloccanti comporta la perdita della quota sospesa <b>“Eccesso Blocchi in avvio”</b></p> <p>Dal 3° errore bloccante l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Anomalie Bloccanti Reiterate”</b> per ogni errore bloccante pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 7.500 per obiettivi di classe di rischio A</li> <li>• € 5.000 nei restanti casi</li> </ul> <p>Ogni malfunzionamento oltre la soglia del DAES_non bloccanti comporterà <b>1 Rilievo TROR</b> aggiuntivo</p>		

#### 4.4 CTFU – Copertura test funzionali

Tale indicatore ha lo scopo di verificare la completezza funzionale del Piano di Test a partire dal primo rilascio del documento in fase di analisi. Il requisito minimo è la presenza di almeno un caso di test per ciascuno scenario di utilizzo del caso d'uso o funzionalità da realizzare o modificare. In caso di mancato soddisfacimento i documenti di Analisi e Disegno e Piano di Test sono rigettati sino alla corretta compilazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Copertura Funzionale del piano di test		
<b>Unità di misura</b>	Numero Casi d'uso	<b>Fonte dati</b>	Strumento automatico di gestione Requisiti e Test Documenti di Analisi e Piano di Test Rapporto di esecuzione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ogni scadenza del Piano di lavoro Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	NREko= Numero di Requisiti Utente non coperti da almeno un Caso d'uso NScenari ko = Numero scenari non coperti da almeno un caso di test		
<b>Formula</b>	NREko= Numero di Requisiti Utente non coperti da almeno un Caso d'uso e NScenari ko = Numero scenari non coperti da almeno un caso di test		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna Numeri negativi per registrare le consegne in anticipo		
<b>Soglia</b>	CTFU = NREko + NScenari ko = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Se CTFU > 0 comporterà <b>1 Rilievo TROR</b> aggiuntivo Il documento completo dovrà essere riconsegnato entro 3 giorni lavorativi o diverso termine indicato dall'Amministrazione		

#### 4.5 TRCG – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in collaudo ed in garanzia

Il presente livello di servizio si applica a:

- Non conformità funzionali e non funzionali rilevate durante il collaudo.
- Non conformità funzionali e non funzionali rilevate nel periodo di esercizio di funzionalità/servizi rilasciati dal fornitore e dunque in garanzia (le anomalie rilevate nella fase di Avvio in Esercizio dell'obiettivo realizzativo sono considerate unicamente nell'indicatore DAES e pertanto sono escluse dal presente indicatore);

- Non conformità funzionali e non funzionali rilevate nel periodo di post-erogazione ed entro il periodo di garanzia: il software e l'ambiente di test dovranno essere mantenuti dal fornitore presso la propria struttura sino alla scadenza della garanzia.

<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di ripristino dell'operatività in collaudo ed in garanzia		
<b>Unità di misura</b>	Ora solare o lavorativa in funzione della soglia	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di tracciatura E-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del collaudo Garanzia: Durata contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	evento
<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore (TS)</u></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TRGC\_cat\ j = t\_risolj$ Dove: per ciascun malfunzionamento: $t\_risolj = terminej - inizioj - TS$ $j=1,2,3,4$ in base alla categoria di malfunzionamento		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>- per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul>		
<b>Valore di soglia</b>	Categoria	Tempo massimo di risoluzione	
	Categoria 1 (j=1)	In collaudo: Sospensione Collaudo $t\_risolj \leq 1$ giorno lavorativo	
	Categoria 2 (j=2)	In collaudo: Sospensione Collaudo $t\_risolj \leq 2$ giorni lavorativi	
	Categoria 3 (j=3)	$t\_risolj \leq 3$ giorni lavorativi	
	Categoria 4 (j=4)	$t\_risolj \leq 4$ giorni lavorativi	
<b>Azioni contrattuali</b>	<p><u>Difettosità in collaudo</u>: le categorie 1 e 2 comportano la sospensione del collaudo secondo l'indicatore DFCC. Relativamente alle categorie 3 e 4: per ogni giorno lavorativo eccedente il valore soglia (o il diverso termine indicato dall'amministrazione) verrà emesso un <b>Rilievo TROR</b></p> <p><u>Garanzia in esercizio</u>: Se la rilevazione è avvenuta nel periodo di erogazione dei servizi (dopo la fase di Avvio in Esercizio), il non rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di <b>1 Rilievo RLFN</b> per ogni giorno o frazione di superamento della soglia.</p>		

	<p><b>Garanzia Post-Erogazione:</b> il mancato rispetto del valore soglia comporta la penale <b>“Mancato Ripristino Operatività in garanzia”</b> pari a € 5.000 per ogni 8 ore (solari per cat.1 e 2 – lavorative per cat. 3 o 4) o frazione di superamento della soglia.</p>
--	---

#### 4.6 VISS – Violazioni degli standard di sviluppo

Gli standard di sviluppo e le linee guida saranno definiti a valle del periodo di avviamento e pertanto l'indicatore si applicherà esclusivamente dopo la condivisione dei suddetti standard tra il Fornitore e l'Amministrazione.

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto degli standard di sviluppo e delle linee guida		
<b>Unità di misura</b>	Numero di violazioni	<b>Fonte dati</b>	Standard e linee guida
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	Num_viol = Numero di violazioni		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$VISS = Num\_viol$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$VISS = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore soglia comporta la sospensione del collaudo come previsto dall'indicatore <b>GSCO – Giorni di sospensione del collaudo</b> .		

#### 4.7 TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo

L'indicatore conteggia il numero di Rilievi degli obiettivi realizzativi derivanti da:

- violazioni di soglia di specifici indicatori
- ulteriori Rilievi per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità dei servizi realizzativi afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto Esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sull'obiettivo	<b>Fonte dati</b>	Sistema di Tracciatura Rilievi
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'obiettivo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sull'obiettivo (Nrilievi_obiettivo)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$TROR = Nrilievi\_obiettivo$		
<b>Valore di soglia</b>	$TROR \leq 3$ (obiettivi con durata complessiva $\leq 6$ mesi) o $TROR \leq 5$ (obiettivi con durata complessiva $> 6$ mesi)		

<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il superamento della soglia comporta la perdita della quota sospesa <b>“Eccesso Rilievi su Obiettivi a tempi Standard”</b></p> <p>Inoltre, per ogni rilievo eccedente le seguenti soglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TROR &gt; 6 (progetti con durata complessiva &lt;= 6 mesi)</li> <li>• TROR &gt; 10 (progetti con durata complessiva &gt; 6 mesi)</li> </ul> <p>l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Reiterati Rilievi di Obiettivo”</b> pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio realizzativo nel contratto esecutivo, con i seguenti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimo € 5.000 per obiettivi di classe di rischio A</li> <li>• minimo € 3.000 nei restanti casi</li> </ul>
----------------------------	--

#### 4.8 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 positivamente eseguito 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.

La milestone *“pronti al collaudo”* è determinato da:

- Consegna di tutti gli artefatti e relative BUILD nelle modalità previste dal Piano di Qualità o diversamente concordate nel Piano di lavoro nell'ambiente di collaudo, sui sistemi di configurazione e versioning, sui sistemi documentale;
- Consegna Quadro sintetico del superamento di tutti i test pianificati per tutte le tipologie di caratteristiche software applicabili e Rapporti di conformità. Illustrazione dei dettagli attraverso report e link agli strumenti (sia di analisi statica e dinamica del software sia di gestione dei requisiti e test) e report di dettaglio dei test per scenario.
- Verifica positiva delle pre-condizioni di esecuzione del collaudo (predisposizione base dati, flussi, simulazione attività utente nei momenti di picco, inserimento casi di vulnerabilità, ecc..).

Si specifica che sono bloccanti (cat 1 o 2 come indicato nel corrispondente Piano di Test) 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 in Cloud e Migrazione Applicativi in Cloud;
- 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.

#### 4.8.1 DFCC – Difettosità in collaudo

L'indicatore misura il numero di non conformità bloccanti rilevate in collaudo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di non conformità di categoria bloccante in collaudo		
<b>Unità di misura</b>	Non conformità bloccanti (categorie 1 e 2)	<b>Fonte dati</b>	Verbale di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di collaudo dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla rilevazione dell'evento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale di non conformità Bloccanti emerse durante il collaudo (N_non_conformità_bloccanti)		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate le non conformità di categoria 1 o 2.		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DFCC (categoria 1) = 0</li> <li>- DFCC (categoria 2) &lt;=3</li> </ul>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore soglia comporta la sospensione del collaudo come previsto dall'indicatore <b>GSCO – Giorni di sospensione del collaudo</b> .		

#### 4.8.2 MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (Moduli Preesistenti)

La misura standard CISQ Debito tecnico stima il lavoro aggiuntivo finalizzato alle eliminazioni delle non conformità del software (rilevate tramite analisi statica). L'indicatore si applica a tutti gli obiettivi che modificano il codice esistente e deve essere calcolato anche per la manutenzione correttiva. Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura (subentro) o alla presa in carico del software oggetto di modifica il fornitore rileva il debito tecnico pre-esistente all'intervento di modifica e si impegna a non peggiorarlo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Il debito tecnico		
<b>Unità di misura</b>	Giorni persona	<b>Fonte dati</b>	Rilevazione iniziale Strumento di misurazione del Debito Tecnico
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di realizzazione dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Fase di realizzazione Fase di collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debito Tecnico software iniziale (DT_iniz)</li> <li>- Debito Tecnico software finale (DT_finale)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$MDTE = (DT_{finale} - DT_{iniziale}) / DT_{iniziale}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	MDTE <= 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Malfunzionamento NON bloccante se MDTE = 0, Malfunzionamento bloccante se MDTE >= 50%, bloccante se superiore.		

#### 4.8.3 QNFU – Qualità Non Funzionale

Per ciascuna delle caratteristiche sotto richiamate i documenti di sviluppo applicabili (Specifiche funzionali, Disegno dell'architettura, Re-design Architettuale, Piano di test, ecc.) devono prevedere una trattazione specifica. L'assenza e/o l'incompletezza di quest'ultima comporta la non approvazione del relativo documento e la contestuale applicazione dell'indicatore **MAPP-Mancata Approvazione di Artefatti/Deliverable**.

Per ciascuna delle seguenti caratteristiche il fornitore predispone una sezione specifica del Piano di Test e un corrispondente rapporto di esecuzione contenente la sintesi degli esiti degli strumenti/metodologie e tecniche di misurazione della specifica caratteristica. I report analitici di test devono essere disponibili sul Portale della Fornitura e presentati alla richiesta di "Pronti al collaudo".

Nel Piano della Qualità Generale del Lotto devono essere illustrati i dettagli dei report (es. usabilità, interoperabilità, ecc...) e degli strumenti (sia di analisi statica e dinamica del software sia di gestione dei requisiti e test) nonché dei livelli migliorativi offerti e che saranno di riferimento nel corso della Fornitura per la rilevazione delle caratteristiche di qualità descritte nel seguito.

Nel Piano della Qualità Specifico del Contratto Esecutivo dovranno essere indicati gli strumenti specifici per i servizi previsti e, ove applicabile in base alla caratteristica di riferimento, il valore esatto di soglia fermo restando che rispetto alle indicazioni fornite nel seguito tale valore non può essere mai peggiorativo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Qualità del software misurata attraverso le caratteristiche descritte in Tabella 2		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Documenti di analisi, progettazione e test Strumenti di misura della qualità del sw Strumenti di testing
<b>Periodo di riferimento</b>	La fase di collaudo dell'obiettivo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla rilevazione dell'evento bloccante
<b>Dati da rilevare</b>	NFko = numero di caratteristiche funzionali che non rispettano le soglie		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	QNFU = NFko		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	QNFU = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Apertura non conformità: <ul style="list-style-type: none"><li>• non bloccante se QNFU &lt;= 4</li><li>• bloccante se QNFU &gt; 4</li><li>• bloccante in caso di non risoluzione del malfunzionamento.</li></ul>		

La tabella riepiloga i livelli minimi da raggiungere per le caratteristiche e fornisce alcune indicazioni specifiche che dovranno essere riferite in misura equivalente dal Fornitore nell'utilizzo degli strumenti di rilevazione.

Tabella 2 Caratteristiche non funzionali

Caratteristica	Modalità di valutazione	Formula
<b>NF1</b> Comportamento Temporale	Tramite simulazione e confronto tra il tempo di risposta effettivo (T) in condizioni ordinarie e il tempo di risposta atteso (Ts fissato nei requisiti)	$NF1 = T - Ts$ <b>SOGLIA = 0</b>
<b>NF2</b> Comportamento Temporale sotto carico	Tramite simulazione e confronto tra il tempo di risposta effettivo (T) in condizioni di carico o picco e il tempo di risposta atteso (Ts fissato nei requisiti)	$NF2 = T - Ts$ <b>SOGLIA = 0</b>
<b>NF3</b> Comportamento Temporale sotto carico	Tramite analisi statica. Nel caso di nuovi sviluppi, si dovrà verificare che il codice rilasciato non contenga nessuna delle violazioni elencate nella specifica sezione dello standard CISQ. Nel caso di MEV, l'amministrazione potrà richiedere, come requisito, un numero massimo di violazioni ammesse (Nr). Ove non venga definito tale requisito, il numero massimo di violazioni ammesso sarà pari al numero di violazioni misurate sul software oggetto di MEV prima dell'intervento (Np).	Per i nuovi sviluppi: $NF3 = \text{numero violazioni rilevato dallo strumento automatico di analisi statica}$ Per la MEV: $NF3 = \text{numero violazioni rilevato} - Nr$ (se definito nei requisiti) $NF3 = \text{numero violazioni rilevato} - Np$ <b>SOGLIA = 0</b>
<b>NF4</b> Interoperabilità	Percentuale di interfacce conformi al modello di interoperabilità previsto dal Piano Triennale e dalle linee guida, sul totale di interfacce offerte dal software rilasciato	$NI = \text{Numero di interfacce sviluppate conformi al modello di interoperabilità}$ $NC = \text{Numero complessivo di interfacce sviluppate}$ $NF4 = (NI/NC)$ <b>SOGLIA = 100%</b>

<p><b>NF5</b> <b>Usabilità - 1</b></p>	<p>Percentuale di risposte affermative sul totale di risposte relative ai temi affrontati dai seguenti indicatori ISO/IEC 25023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ULe-1-G (Completezza della guida utente): il Numero di funzionalità utente realizzate è pari al Numero di Help On Line?</li> <li>- UAp-2-S (Capacità di dimostrazione) il Numero di funzionalità utente specificate è pari al Numero di demo esplicative realizzate che possano aiutare l'utente nell'operatività?</li> <li>- ULe-2-S (Valori di default nei campi input) il Numero di campi di input da immettere con aiuto rappresenta la maggioranza dei campi di input? – dove i campi senza aiuto sono stati precedentemente condivisi</li> <li>- ULe-3-S (Comprensibilità dei messaggi d'errore): il numero di messaggi di errore parametrici e cioè con l'indicazione del campo e/o dell'operazione errata risulta essere pari al numero di messaggi di errore in totale?</li> <li>- UEp-2-S (Correzione da errori di input dell'utente) i dati di input sono controllati dal sistema applicativo prima di essere elaborati?</li> </ul>	<p>NF5 = numero di risposte applicabili affermative / numero complessivo di risposte applicabili</p> <p><b>SOGLIA = 100%</b></p>
<p><b>NF6</b> <b>Usabilità - 2</b></p>	<p>Numero di test di usabilità conformi (Nu) alle linee guida di designer Italia, rispetto al numero totale di test di usabilità riportati nel piano di test (Nt).</p>	<p>NF6 = Nu/Nt</p> <p><b>SOGLIA = 100%</b></p>
<p><b>NF6</b> <b>Affidabilità</b></p>	<p>Tramite analisi statica.</p> <p>Nel caso di nuovi sviluppi, si dovrà verificare che il codice rilasciato non contenga nessuna delle violazioni elencate nella specifica sezione dello standard CISQ.</p> <p>Nel caso di MEV, l'amministrazione potrà richiedere, come requisito, un numero massimo di violazioni ammesse (Nr). Ove non venga definito tale requisito, il numero massimo di violazioni ammesso sarà pari al numero di violazioni misurate sul software oggetto di MEV prima dell'intervento (Np).</p>	<p>Per i nuovi sviluppi:</p> <p>NF7 = numero violazioni rilevato dallo strumento automatico di analisi statica</p> <p>Per la MEV:</p> <p>NF7 = numero violazioni rilevato – Nr (se definito nei requisiti)</p> <p>NF7 = numero violazioni rilevato - Np</p> <p><b>SOGLIA = 0</b></p>

<b>NF8</b> <b>Sicurezza</b>	Attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi Statica del software rilasciato, tramite conteggio (Nv) delle violazioni elencate nella specifica sezione dello standard CISQ;</li> <li>rispetto di una checklist di vincoli per la sicurezza, proposta dal fornitore e coerente con le linee guida per lo sviluppo sicuro di AgID e alle indicazioni CWE, OWASP e CERT.</li> </ul>	$NF8 = Nv + \text{Numero violazioni della checklist}$ <b>SOGLIA = 0</b>
<b>NF9</b> <b>Automazione dei test</b>	Percentuale di test automatici (nTA) rispetto al numero totale di test (nT) definiti nel piano di test	$NF9 = nTA/nT$ <b>SOGLIA <math>\geq 15\%</math></b>
<b>NF10</b> <b>Manutenibilità</b>	Tramite analisi statica. Nel caso di nuovi sviluppi, si dovrà verificare che il codice rilasciato non contenga nessuna delle violazioni elencate nella specifica sezione dello standard CISQ. Nel caso di MEV, l'amministrazione potrà richiedere, come requisito, un numero massimo di violazioni ammesse (Nr). Ove non venga definito tale requisito, il numero massimo di violazioni ammesso sarà pari al numero di violazioni misurate sul software oggetto di MEV prima dell'intervento (Np).	Per i nuovi sviluppi: $NF7 = \text{numero violazioni rilevato dallo strumento automatico di analisi statica}$ Per la MEV: $NF7 = \text{numero violazioni rilevato} - Nr$ (se definito nei requisiti) $NF7 = \text{numero violazioni rilevato} - Np$ <b>SOGLIA = 0</b>

#### 4.9 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità che si applicano al Servizio di Manutenzione correttiva e adeguativa.

##### 4.9.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio

La misura standard CISQ Debito tecnico stima il lavoro aggiuntivo finalizzato alle eliminazioni delle non conformità del software (rilevate tramite analisi statica). L'indicatore si applica a tutti gli obiettivi che modificano il codice esistente e deve essere calcolato anche per la manutenzione correttiva. Pertanto, con riferimento alla rilevazione di inizio fornitura (subentro) o alla presa in carico del software oggetto di modifica il fornitore rileva il debito tecnico pre-esistente all'intervento di modifica e si impegna a non peggiorarlo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Il ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio deve avvenire nel rispetto del seguente livello di servizio, suddiviso per livello di prestazione.		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Piano di lavoro Strumenti di tracciatura Strumenti di comunicazione E-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile

<b>Dati da rilevare</b>	<p>Per ciascun malfunzionamento del software applicativo dovranno essere rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>)</li> <li>• Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>)</li> <li>• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore (TS)</u></li> </ul> <p>Numero totale di malfunzionamenti di una specifica categoria j rilevati nel periodo di riferimento (<i>T_malfunzj</i>)</p>	
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna	
<b>Formula</b>	$TROI = \frac{(\sum_{j=1}^4 TROI_j)}{4}$ <p>Dove:  j=1,2,3,4 in base alla categoria di malfunzionamento  <math>TROI_j = (N\_malfunzj / T\_malfunzj)</math>  N_malfunzj = numero malfunzionamenti di categoria j con t_risolj ≤ tlimitej  t_risolj = terminej – inizioj – TS</p>	
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5	
<b>Valore limite Livello di Prestazione Standard</b>	Categoria	t <sub>limitej</sub>
	Categoria 1 (j=1)	4 ore lavorative
	Categoria 2 (j=2)	6 ore lavorative
	Categoria 3 (j=3)	1 giorno lavorativo
	Categoria 4 (j=4)	2 giorni lavorativi
<b>Valore di soglia Livello di Prestazione Standard</b>	TROI ≥ 90% e TROI (t <sub>limitej_finale</sub> = t <sub>limitej</sub> + 1giorno lavorativo) = 100% (I restanti malfunzionamenti devono essere risolti nel limite maggiorato di 1 giorno lavorativo)	
<b>Azioni contrattuali Livello di Prestazione Standard</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni punto percentuale inferiore rispetto ai valori di soglia sopra previsti che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RMCO</b>	
<b>Valore limite</b>	Categoria	t <sub>limitej</sub>

<b>Livello di Prestazione Premium</b>	Categoria 1 (j=1)	4 ore solari
	Categoria 2 (j=2)	16 ore solari esclusi sabati e festivi
	Categoria 3 (j=3)	8 ore lavorative
	Categoria 4 (j=4)	1 giorno lavorativo
<b>Valore di soglia Livello di Prestazione Premium</b>	TROI >= 90% e TROI (tlimitej_ finale= tlimitej+1giorno lavorativo) = 100% (I restanti malfunzionamenti devono essere risolti nel limite maggiorato di 1 giorno lavorativo)	
<b>Azioni contrattuali Livello di Prestazione Premium</b>	Nel caso di valori TROI inferiori alle soglie, perdita della quota sospesa <b>“Ritardo nel ripristino operatività di esercizio”</b> Per ogni 10% di peggioramento o frazione di mancato raggiungimento di almeno una delle soglie, l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Eccesso di ritardo nel ripristino operatività in esercizio”</b>	

#### 4.9.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni misurando la percentuale di malfunzionamenti che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento		
<b>Unità di misura</b>	Case recidivi	<b>Fonte dati</b>	Sistema di tracciatura o comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso malfunzionamento (Ncase_ricorsivi)		
<b>Formula</b>	CSR = Ncase_ricorsivi		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia - Livello di Prestazione Standard</b>	CSR <= 2		
<b>Azioni contrattuali Livello di Prestazione Standard</b>	1 Rilievo per ogni Case recidivo che andrà ad incrementare l'indicatore RMCO		

<b>Valore di soglia - Livello di Prestazione Premium</b>	CSR = 0
<b>Azioni contrattuali Livello di Prestazione Premium</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni Case recidivo che andrà ad incrementare l'indicatore <b>RMCO</b> Per valori dell'indicatore superiore a 2, l'Amministrazione applicherà la penale <b>"Eccesso di interventi recidivi"</b>

#### 4.9.3 RMCO – Rilievi di Manutenzione Correttiva

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori. Si precisa che qualsiasi intervento – ivi compresa la manutenzione correttiva – non deve peggiorare il debito tecnico della funzione/codice modificato né introdurre non conformità e/o violazioni. Ogni elemento negativo sulla qualità del software deve essere rimosso in garanzia ed alimenta il presente indicatore di rilievi.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti al servizio di manutenzione correttiva rispetto al contratto ed allegati		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata del servizio Periodi per verifiche di conformità	<b>Frequenza di misurazione</b>	mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sul servizio di Manutenzione Correttiva (Nrilievi_correttiva)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	RMCO = Nrilievi_Correttiva		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RMCO = 0 nel caso di attivazione per singolo intervento RMCO <= 1 nel caso di servizio continuativo		
<b>Azioni contrattuali</b>	Nel caso di superamento della soglia, perdita della quota sospesa <b>"Eccesso di rilievi di Manutenzione Correttiva"</b> Per valori dell'indicatore superiori a 3 nel caso di attivazione per singolo intervento e 4 nel caso di servizio continuativo, l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>"Reiterati rilievi manutenzione correttiva"</b> pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di manutenzione correttiva del contratto esecutivo, con minimo di € 5.000.		

#### 4.10 Servizio di Supporto Specialistico

##### 4.10.1 SPSS – Slittamento nella consegna di un'attività del servizio di Supporto Specialistico

L'indicatore misura il rispetto della data di consegna di un'attività concordata/pianificata

<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Contratto Esecutivo Piano di lavoro Strumento di tracciatura
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento di supporto specialistico	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine di ciascun intervento
<b>Dati da rilevare</b>	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
<b>Regole di campionamento</b>	Rilevazione separata per ciascun intervento		
<b>Formula</b>	SPSS = data_eff – data_prev		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	SPSS <= 0 (le scadenze possono essere anticipate)		
<b>Azioni contrattuali</b>	<b>1 Rilievo</b> per ogni punto percentuale di ritardo che andrà ad incrementare l'indicatore RSPP.		

##### 4.10.2 CSIS – Customer effort Score dell'intervento specialistico

Il presente indicatore misura l'esperienza d'uso dei servizi da parte dell'Amministrazione, rilevata con l'impiego di strumenti messi a disposizione dal Fornitore per l'acquisizione dei feedback degli utenti secondo quanto specificato al par. 8 dei CTS.

<b>Aspetto da valutare</b>	La percezione della qualità dei servizi e il grado di soddisfazione degli utenti come espressione della facilità d'uso complessiva del servizio, misurata rilevando dagli strumenti di feedback le risposte fornite. Per le risposte vanno utilizzati come valori di riferimento numeri positivi su scala crescente (da 1 a 10) dove: Risposte con punteggio maggiore o uguale a 7 corrisponde a "soddisfatto"; - Risposte con punteggio minore di 7 corrisponde a "non soddisfatto".		
<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento di supporto specialistico	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine di ciascun intervento

<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (Nrisposte_pos)</li> <li>- Numero di domande del questionario (Ndomande)</li> <li>- Numero totale di questionari compilati con tutte le risposte (Nquestionari)</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	Numero di questionari: 80
<b>Formula</b>	$CSIS = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left( \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_{pos_i}}}{N_{domande_i}} \right)$
<b>Regole di arrotondamento</b>	<p>Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per difetto se la prima cifra decimale è <math>\leq 5</math></li> <li>- per eccesso se la prima cifra decimale è <math>&gt; 5</math></li> </ul>
<b>Valore di soglia</b>	CSIS $\geq 95$ %
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <b>1 rilievo RSSP</b>.</p> <p>Per CSIS <math>\leq 95</math> %, perdita della quota sospesa <b>“Supporto Specialistico non soddisfacente”</b></p> <p>Per CSIS <math>&lt; 65</math> %, per ogni 10% di peggioramento o frazione, l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Inadeguatezza del supporto specialistico”</b> pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio del contratto esecutivo, con un minimo di € 5.000.</p>

#### 4.10.3 RSPP – Rilievi sui servizi di supporto specialistico

L'indicatore conteggia le non conformità rilevate dall'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi previsti, siano esse rilevate da specifici indicatori o non conformità, non presidiati da specifici indicatori.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di supporto specialistico		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'intervento di supporto specialistico	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'intervento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sul servizio di supporto (Nrilievi_gestione)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	RSSP = Nrilievi_gestione		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	RSSP $\leq 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il superamento della soglia comporta la perdita della quota sospesa <b>“Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico”</b></p> <p>Per valori dell'indicatore RSSP <math>&gt; 3</math>, l'Amministrazione applicherà altresì la penale <b>“Reiterati rilievi supporto specialistico”</b> pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di supporto Specialistico del contratto esecutivo, con un minimo di € 5.000.</p>		

#### 4.11 Servizio Conduzione Tecnica

I seguenti indicatori si applicano a tutti i servizi di Conduzione Tecnica. 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.

L'Amministrazione comunicherà ad inizio attività l'elenco dei sistemi da prendere in carico, indicandone la classe di appartenenza. Nel corso della fornitura, la classificazione dei nuovi sistemi sarà comunicata in fase di installazione ovvero nell'ambito delle attività collegate ai processi di change management e asset & configuration management. L'Amministrazione si riserva comunque di modificare nel corso della durata contrattuale la classificazione precedentemente indicata.

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.

Il calcolo della disponibilità del singolo sistema dovrà essere basato sui dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio. In caso di indisponibilità della piattaforma di monitoraggio, 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'Amministrazione. 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);

valorizzando tutte le grandezze in secondi.

##### 4.11.1 DSA – Disponibilità dei sistemi e apparati

L'indicatore misura il livello di servizio "Disponibilità di un sistema DSA\_XXX", dove XXX è un progressivo che identifica il singolo Sistema.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzioni di monitoraggio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale

<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (Tsming)</li> <li>- L'orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (Tsmaxg)</li> <li>- Tempo di indisponibilità giornaliera del sistema e/o di suoi componenti per fermi di manutenzione programmata o non imputabili al Fornitore, espresso in secondi (Tlprgg)</li> <li>- Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (Tieffj)</li> <li>- N.di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (Nfermi)</li> <li>- N. di giorni del trimestre preso in considerazione (Ngiorni)</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	<p>Vanno considerati i seguenti fermi non programmati non dovuti ad applicazioni, rilevabili dalla piattaforma di monitoraggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente</li> <li>- Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente</li> </ul>
<b>Formule</b>	<p>La <b>disponibilità prevista giornaliera</b> (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $Tprev_g = (Tsmax_g - Tsming) - Tlprg_s$
	<p>La <b>disponibilità prevista</b> (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $Tprev_m = \sum_1^{Ngiorni} Tprev_g$
	<p>La <b>indisponibilità giornaliera</b> (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $Iseff_g = \sum_1^{Nfermi} Tleff_j$
	<p>La <b>indisponibilità giornaliera</b> (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $Iseff_m = \sum_1^{Ngiorni} Iseff_g$
	<p>La <b>disponibilità</b> (espressa in percentuale) di un Sistema è:</p> $DSA_{xxx} = \frac{Tprev_m - Iseff_m}{Tprev_m} \times 100$
<b>Arrotondamento</b>	Sì
<b>Valore di soglia</b>	<p>DSA_xxx (Classe A) ≥ 99,8%</p> <p>DSA_xxx (Classe B) ≥ 99,5%</p>

<b>Azioni contrattuali</b>	La discesa dell'indicatore per l'insieme dei sistemi in ciascuna classe sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale "Disponibilità dei sistemi e apparati" pari all'1‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di Conduzione tecnica.
----------------------------	---

Ai fini della misurazione dell'indisponibilità giornaliera, si precisa che:

- nel caso in cui due o più componenti di un sistema risultino contemporaneamente indisponibili, per definire l'intervallo temporale di indisponibilità si dovrà considerare quanto segue:
  1. l'inizio di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh/mm/ss) in cui è iniziata l'indisponibilità del componente risultato indisponibile per primo;
  2. la fine di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh/mm/ss) in cui è terminata l'indisponibilità del componente riattivato per ultimo;
- nel caso in cui due o più componenti di un sistema risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità sarà data dalla somma dei due intervalli temporali.

Il Fornitore dovrà garantire la misurazione e rendicontazione di ogni livello di servizio DSA\_XXX relativo al singolo sistema. Di seguito è riportato l'algoritmo di calcolo dello scostamento complessivo al quale, al termine di ogni periodo di osservazione, sarà commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia per la disponibilità complessiva dei sistemi relativamente a ciascuna delle classi sopra definite. Lo scostamento complessivo è ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto rispetto alla soglia. Pertanto, ai fini di tale sommatoria, non saranno conteggiati i valori superiori o uguali alla soglia minima.

#### 4.11.2 EASA – Esecuzione delle attività su sistemi e apparati

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività ove possibili programmate (es. batch, backup, ecc...), richieste dall'utenza di riferimento (es. gestione utenze/password, allineamento basi dati, restore, ecc...) e/o derivanti dall'attività proattiva del fornitore (es. creazione Pgm/Shell, passaggio di una patch di sistema, ecc...) da parte del servizio di Conduzione tecnica.

I tempi massimi di esecuzione delle attività sono i seguenti

Classe	Tempo massimo di avvio della esecuzione
Classe 1	≤ 2 ore
Classe 2	≤ 4 ore
Classe 3	≤ 8 ore

Di seguito è riportata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, una tabella riepilogativa che definisce la classe di appartenenza delle attività:

Attività	Classe
patch di tipo correttivo o di sicurezza	1
Esecuzione Pgm/Shell consolidata	1
Creazione Pgm/Shell	3
Gestione Spazi SAN/NAS	2
Allineamento basi dati	3
Richiesta Backup	3

Richiesta copia/trasf. File	2
Richiesta Gestione Utenze	1
Richiesta Reset Password	1
Richiesta Restore	3

La lista sopra riportata sarà aggiornata dall'Amministrazione ad inizio fornitura e inserita nel Piano della Qualità Generale. Nel corso della durata contrattuale la lista sarà aggiornata su richiesta dell'Amministrazione, incrementandola con altre attività, anche attraverso l'aggiornamento dei sistemi di tracciatura degli interventi in uso.

Si precisa che:

- l'aggiornamento della lista ed il conseguente allineamento dei sistemi non è soggetto all'approvazione del Fornitore. Pertanto il Fornitore è tenuto a rispettare i tempi indicati dall'Amministrazione e prende atto che al rispetto di tali tempi è legata l'applicazione delle penali;
- l'aggiornamento della lista da parte dell'Amministrazione non è soggetto a limitazioni.

L'Amministrazione determinerà in fase di aggiornamento la classe di appartenenza dell'attività.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività nella esecuzione delle attività su sistemi e apparati		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Soluzione di Service Management, soluzione di monitoraggio tecnico
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di attività eseguite nei tempi prefissati (Nattività_ok)</li> <li>- Numero totale di attività affidate al fornitore/schedulate e registrate nella piattaforma di monitoraggio (Ntotale_attività_schedulate)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- le attività iniziate e concluse nel periodo di riferimento corrente</li> <li>- le attività iniziate nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$EASA = \frac{Nattività\_ok}{Ntotale\_attività\_schedulate}$		
<b>Arrotondamento</b>	Sì		
<b>Valore di soglia</b>	EASA ≥ 95%		
<b>Azioni contrattuali</b>	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale "Esecuzione delle attività su sistemi e apparati" pari all'2‰ dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di Conduzione tecnica.		

#### 4.11.3 TROSA – Tempestività nel ripristino dell'operatività dei sistemi e apparati

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione degli incidenti relativi agli apparati e sistemi gestiti.

Servizio	Priorità	Tempi di ripristino
Conduzione Tecnica	Categoria 1	Entro 2 ore lavorative
	Categoria 2	Entro 4 ore lavorative
	Categoria 3	Entro 8 ore lavorative
	Categoria 4	Entro 16 ore lavorative

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita ad un incident può essere rivista a seguito di ulteriori segnalazioni di malfunzionamenti riconducibili ad un unico servizio per l'utenza.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di esecuzione previsti rispetto a quelli effettivi.

I tempi previsti sono calcolati come intervallo di tempo tra l'apertura dell'incident registrata nella piattaforma di monitoraggio e la chiusura prevista per l'incident (tempo massimo di risoluzione) in base alla priorità attribuita allo stesso, registrata nella piattaforma di monitoraggio.

I tempi effettivi sono calcolati come intervallo di tempo tra l'apertura dell'incident registrata nella piattaforma di monitoraggio e la chiusura effettiva dell'incident registrata dalla piattaforma di monitoraggio.

Nel caso in cui il Fornitore non provveda all'apertura dell'incident, a fronte di una mancata apertura dello stesso in automatico, la data di apertura del ticket di incident si intende fissata al momento del verificarsi dell'evento registrato nella soluzione di monitoraggio tecnico applicativo; per tali incident è prefissata la priorità 1.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, soluzione di monitoraggio tecnico
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di incident di priorità x risolti entro i tempi previsti (Nincident_x_ok) Numero totale di incident di priorità x eseguiti (Ntotale_incident_x)		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli incident iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente</li> <li>- Gli incident iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente.</li> </ul>		
Formula	$TROSA_x = \frac{N_{incident\_x\_ok}}{N_{totale\_incident\_x}}$ Dove: X = 1 ALTA, 2 MEDIA, 3 BASSA		
Arrotondamento	sì		
Valore di soglia	TROSA_x ≥ 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale "Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati" pari all'1% dell'importo contrattualmente fissato per il servizio di Conduzione tecnica.		

## 5. INDICI DI PRESTAZIONE E QUOTE SOSPESIVE

Di seguito sono riportate le tabelle 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.

### 5.1 Servizi Realizzativi

Tabella 3 – Quote Sospese Servizi Realizzativi

Indice	Indicatori di qualità correlati	% Quota	
IP1 Rispetto del Piano di lavoro	<b>RSPL</b> – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo	5%	
IP2 Riuso sviluppo ex-novo	<b>RIUSO</b> – Riuso di componenti	10%	
IP3 Rispetto avvio in esercizio	<b>DAES</b> – Difettosità in avvio in esercizio	7%	
P4 Rilievi su Obiettivi a tempi Standard	<b>VISS</b> – Violazioni degli standard di sviluppo Gli standard di sviluppo e linee guida saranno definiti a valle del periodo di avviamento e pertanto l'indicatore si applicherà esclusivamente dopo la condivisione dei suddetti standard tra il Fornitore e l'Amministrazione.		
	<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto degli standard di sviluppo e delle linee guida	
	<b>Unità di misura</b>	Numero di violazioni	<b>Fonte dati</b> Standard e linee guida
	<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b> Al collaudo
	<b>Dati da rilevare</b>	<i>Num_viol</i> = Numero di violazioni	
	<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna	
	<b>Formula</b>	$VISS = Num\_viol$	
	<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna	
	<b>Valore di soglia</b>	$VISS = 0$	
	<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento della soglia comporta la sospensione del collaudo come previsto dall'indicatore <b>GSCO</b> – Giorni di sospensione del collaudo	
	TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo		
		8%	

Totale	30%
--------	-----

## 5.2 Supporto Specialistico

*Tabella 4 – Quote Sospese Supporto Specialistico*

Indice	Indicatori di qualità correlati	% Quota
IP7 Supporto Specialistico non soddisfacente	CSIS – Customer effort Score dell'intervento specialistico	5%
IP8 Eccesso di rilievi di Supporto Specialistico	RSPP – Rilievi sui servizi di supporto specialistico	15%
Totale		20%

## 5.3 Manutenzione Correttiva e Adeguativa

*Tabella 5 – Quote Sospese Manutenzione Correttiva*

Indice	Indicatori di qualità correlati	% Quota	
		Ripristino Operatività Standard	Ripristino Operatività Premium
IP9 Ritardo nel ripristino operatività di esercizio	TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio		5%
IP10 Eccesso di Rilievi Manutenzione Correttiva	RMCO – Rilievo di Manutenzione Correttiva	15%	15%
Totale		15%	20%

**ID 2202**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN**

**APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - LOTTI APPLICATIVI (da 1 a 4)**

**Classificazione del documento: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	REALIZZAZIONE DI PROGETTI DIGITALI.....	4
3	PROCESSI E ATTIVITA' DEL CICLO DI VITA.....	6
3.1	Attività.....	6
3.1.1	Definizione.....	6
3.1.2	Analisi.....	7
3.1.3	Disegno.....	7
3.1.4	Realizzazione.....	7
3.1.5	Verifica.....	8
3.1.6	Collaudo.....	8
3.1.7	Documentazione.....	8
3.2	Avvio in esercizio.....	9
3.3	I Cicli di Vita.....	9
4	CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE.....	11
4.1	Lettera di consegna.....	11
4.2	Piano della Qualità Generale di Lotto.....	12
4.3	Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo.....	15
4.4	Piano della Qualità di obiettivo.....	16
4.5	Piano di Lavoro Generale.....	17
4.6	Piano di Lavoro di obiettivo.....	19
4.7	Piano di resa in carico e Subentro.....	20
4.8	Piano di Trasferimento di Know how.....	21
4.9	Rendiconto risorse.....	21
4.10	Report aggiornamento baseline.....	22
4.11	Report Indicatori di qualità.....	22
4.12	Report Indicatori di qualità di obiettivo.....	23
4.13	Specifiche requisiti.....	24
4.14	Product Backlog.....	24
4.15	Sprint Backlog.....	24
4.16	Specifiche funzionali.....	24
4.17	Disegno di dettaglio.....	24
4.18	Disegno dell'architettura.....	25
4.19	Re-design architetturale (migrazione al Cloud).....	25
4.20	Report/Check-list di conformità.....	25
4.21	Codice sorgente.....	26
4.22	Piano di Test.....	26
4.23	Prototipo.....	27
4.24	Documentazione utente.....	27
4.25	Manuale di gestione applicativo.....	28
4.26	Manuale di gestione infrastruttura e servizi cloud.....	28
4.27	Piano di adeguamento degli ambienti.....	28
4.28	Documentazione dati.....	29
4.29	Modulo per conteggio FP.....	30
4.30	Report sulla qualità del software.....	30
4.31	Lista oggetti software.....	31
4.32	Documentazione delle procedure batch/DTS.....	31
4.33	Convalida sulla tecnologia.....	32



4.34	Demo sulle novità del sistema.....	32
4.35	Altri documenti.....	32



## 1 PREMESSA

L'obiettivo del presente documento è fornire uno strumento di lavoro per la realizzazione dei progetti nell'ambito dell'Accordo Quadro relativi all'affidamento di Servizi Applicativi in ambito SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali», con applicazione a ciascuno dei Lotti di fornitura da 1 a 4.

Nell'ambito delle indicazioni e delle raccomandazioni contenute nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e nelle diverse linee guida di AgID per la realizzazione e gestione dei sistemi informativi e servizi digitali nella Pubblica Amministrazione, sono descritti con carattere pratico gli accorgimenti utili per la predisposizione e gestione di un progetto digitale.

Nell'ambito dei singoli Contratti Esecutivi attivati dalle Amministrazioni, l'Amministrazione contraente indicherà al fornitore il ciclo di vita in considerazione del suo contesto organizzativo e tecnologico tenendo presente le indicazioni di riferimento contenute nel Piano Triennale.

L'Amministrazione, scegliendo un ciclo di vita agile, deve anche garantire partecipazione di proprio personale alle varie iterazioni e il rispetto delle tempistiche massime previste per l'approvazione dei prodotti.



## 2 REALIZZAZIONE DI PROGETTI DIGITALI

Un progetto *digitale* per la Pubblica Amministrazione, sia esso di realizzazione di un nuovo sistema o di evoluzione di un sistema esistente, ha come obiettivo fondamentale quello di incentivare e accrescere la relazione tra l'utilizzatore dei servizi (tipicamente i cittadini e le imprese) e l'Amministrazione erogante, garantendo a entrambe le parti coinvolte un'esperienza di qualità e il raggiungimento dei risultati desiderati nell'accesso e nella fruizione di strumenti e servizi al passo con le tecnologie moderne.

La capacità di offrire e supportare gli utenti con sistemi e applicazioni evolute, che possano raggiungere tale obiettivo, è strettamente collegata alla capacità di rinnovare l'approccio e la strategia di gestione dei progetti, favorendo l'adozione di modelli di lavoro agili in cui collaborazione, creatività e flessibilità rappresentano le caratteristiche chiave, in contrapposizione alla rigidità dei modelli di sviluppo tradizionale.

Per mettere in pratica tali principi all'interno di un'iniziativa progettuale è necessario guidare il processo in modo strutturato, coinvolgendo continuamente gli utenti e allineando costantemente il punto di vista di tutti i soggetti coinvolti.

Nel seguito vengono richiamati sinteticamente le principali metodologie (cicli di vita) che possono essere utilizzate nell'ambito della fornitura:

- **agili:** rientrano in questa categoria i diversi modelli di applicazione dei principi agili tra cui le principali e più diffuse sono Scrum, XP (Extreme Programming), TDD (Test Driven Development), Lean Development, ecc. In questi modelli si segue un approccio incrementale e iterativo superando il concetto di fase;
- **tradizionali:** rientrano in questa categoria gli approcci classici nello sviluppo del software in cui si segue il modello a cascata e l'organizzazione delle fasi determina il ciclo (es. completo, ridotto, a fase unica, etc...). In questi modelli le attività sono organizzate in fasi distinti e sequenziali che determinano le milestone progettuali;
- **ibridi:** rientrano in questa categoria gli approcci misti che tentano di cogliere i benefici dei diversi modelli, armonizzando fasi e iterazioni al fine di ottenere i risultati desiderati.

Ad attivazione dell'obiettivo la scelta del ciclo di vita da adottare è demandata all'Amministrazione e per il governo della fornitura, a prescindere da tale scelta, varranno le seguenti definizioni:

- **Sprint:** è un periodo limitato di tempo, della durata massima di un mese, durante il quale viene creato un incremento di prodotto potenzialmente rilasciabile e utilizzabile dagli utenti dell'Amministrazione, che hanno un ruolo attivo nella verifica e validazione di quanto rilasciato; gli sprint hanno in genere una durata costante nel progetto e un nuovo sprint si avvia immediatamente dopo la conclusione del precedente.
- **Fase:** rappresenta uno dei momenti caratteristici in cui si articola il progetto; tipicamente le fasi sono progressive e in generale non è possibile iniziare una fase se non è completata quella precedente mediante una validazione da parte dell'Amministrazione.
- **Prodotto di fase/sprint:** indica i prodotti di output della singola fase/sprint, la cui descrizione è riportata nel capitolo dedicato al contenuto dei prodotti.
- **Criterio di uscita:** contiene gli atti, formali o no, che delimitano la fine della fase/sprint.

Qualunque sia la metodologia scelta dall'Amministrazione il fornitore deve garantire, in forme dipendenti dalla metodologia scelta:

- la consegna del Piano di Lavoro Generale e del Piano di Qualità Specifico al massimo entro dieci giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo;
- la congruenza delle attività di misurazione dell'impegno in giorni persona dei profili impiegati e la misurazione in metriche di prodotto;



- la gestione del progetto, della pianificazione delle risorse/attività, della misurazione della qualità interna-esterna ed in uso supportata da specifici strumenti di testing e controllo, delle review;
- la gestione dei rischi e delle comunicazioni interne ed esterne con la Amministrazione, la misurazione dei dati di produttività, la consuntivazione delle risorse per fase/sprint e per attività, per componente;
- la qualità della documentazione a corredo dell'attività di realizzazione/modifica software.

Il livello di documentazione dell'intervento e del software deve essere tale da permettere la piena comprensione e modificabilità da parte di un fornitore terzo, ed il rilascio e gestione in esercizio da parte dei gruppi competenti.

Questi documenti concorrono alla verifica di conformità.



### 3 PROCESSI E ATTIVITA' DEL CICLO DI VITA

I diversi cicli di vita che l'Amministrazione può richiedere per l'erogazione di un intervento possono prevedere attività articolate in funzione della struttura organizzativa, del modello di lavoro e della tipologia di obiettivo.

Per tale ragione, al fine di dare le indicazioni minime necessarie a garantire il governo dei progetti dal loro avvio alla loro conclusione, nel presente capitolo si citano i processi fondamentali che l'Amministrazione deve necessariamente prevedere.

Tali processi non devono essere eseguiti in via sequenziale e possono essere in continua interazione e sovrapposizione tra loro in base, appunto, alle specificità del ciclo di vita adottato. Essi sono:

- **Processi di avvio:** comprendono le attività di preliminari all'esecuzione vera e propria e si occupano della loro definizione e relativa autorizzazione da parte dell'Amministrazione. Segnano il momento in cui il Fornitore raccoglie i requisiti, gli obiettivi del progetto/fase/sprint stabiliti dall'Amministrazione, in termini di tempo, costo e qualità.
- **Processi di pianificazione:** comprendono le attività di stima di tempi e costi da parte del fornitore, della definizione della modalità tramite cui raggiungere gli obiettivi di progetto/fase/sprint, sulla base dei dati raccolti dagli altri processi ed elaborati nei documenti di piano e di gestione dei rischi, che vanno approvati dall'Amministrazione.
- **Processi di esecuzione:** comprendono le attività del fornitore di realizzazione definite nei processi di pianificazione per progetto/fase/sprint.
- **Processi di verifica e controllo:** comprendono le attività del fornitore di raccolta dati sull'andamento delle attività per determinare eventuali scostamenti e la correttezza dei risultati; comprende anche le attività di verifica e accettazione dei prodotti realizzati da parte dell'Amministrazione.
- **Processi di chiusura:** si attuano una volta che sono stati approvati i prodotti della fase/sprint o dopo che il progetto è stato chiuso. L'Amministrazione valida i prodotti e raccoglie le informazioni utili a gestire i passi successivi.

Nell'ambito di questi processi le attività fondamentali che devono sempre essere eseguite sono descritte nel successivo paragrafo.

#### 3.1 Attività

Le attività descritte nel seguito sono volutamente rese indipendenti dal ciclo di vita; l'Amministrazione tenga presente che esse devono essere declinate differentemente a seconda del processo in cui sono eseguite e del ciclo di vita che in dicherà nel Piano dei Fabbisogni/Richiesta di offerta.

##### 3.1.1 Definizione

L'attività di definizione è volta a individuare e rappresentare le esigenze dell'utente, con riferimento ai processi amministrativi e alle funzioni che ne fanno parte, al fine di giungere alla definizione della soluzione applicativa e alla sua realizzazione.

Tale attività include l'insieme delle attività svolte per identificare le richieste, tra cui in particolare a seconda del contesto:

- Formulazione e classificazione dei fabbisogni di informatizzazione, sulla base dell'analisi di contesto e dei processi in ambito. Devono essere ben esplicitati e dettagliati gli attributi e le caratteristiche migliorative che si intendono porre in essere.



- Individuazione della soluzione e studio della relativa fattibilità, considerando gli aspetti tecnici, i costi legati alla realizzazione, i benefici attesi, i rischi nonché i vincoli temporali e normativi. Oltre quindi a concretizzare ed esplicitare la scelta, bisogna concentrarsi su un'analisi di congruenza ai vincoli interni o esterni per meglio poter realizzare la soluzione proposta.

### 3.1.2 Analisi

L'attività di analisi è volta a definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione e/o le funzioni da realizzare e/o modificare, con riferimento ai processi individuati e alle modalità con cui tali processi risulteranno visibili all'utente.

L'attività può essere specializzata a seconda del contesto anche in:

- Analisi della situazione attuale: per evidenziare l'obiettivo del progetto contestualizzandolo alla situazione reale, indicare e sottolineare i principali punti di criticità, facendoli assimilare correttamente nelle varie componenti del processo, indicare dei fattori critici di successo per misurare gli elementi associati più rilevanti, raccogliere le misurazioni in riferimento alle metriche caratterizzate.
- Individuazione dei vincoli: i vincoli possono essere di diverso ordine e grado, ad esempio vincoli di tipo giuridico-normativo, vincoli tecnologici, vincoli organizzativi, vincoli procedurali, ecc.
- Analisi del rischio: individuare, classificare, gestire e monitorare i rischi di progetto, che possano compromettere il raggiungimento degli obiettivi finali.
- Analisi di impatto: analizzare in dettaglio le possibili ricadute, dal punto di vista organizzativo, informativo, tecnologico oppure sulle componenti dell'Amministrazione (struttura, procedure, risorse, prodotti, personale), relative all'attuazione della soluzione proposta.

### 3.1.3 Disegno

L'attività di disegno è volta a tradurre tutte le caratteristiche della soluzione in specifiche tecniche di dettaglio necessarie alla generazione dei prodotti finali.

Tale attività include l'insieme delle attività svolte per progettare le soluzioni, tra cui in particolare:

- Progettazione tecnica: contiene elementi di dettaglio relativi agli elementi hardware, software ed infrastrutturali del sistema complessivo, alle relative rappresentazioni e configurazioni, in coerenza con le esigenze tecnologiche del contesto. Particolare attenzione deve essere posta sul livello di integrazione tra le diverse componenti e sulla valutazione oggettiva, il più possibile coerente alla reale condizione, del fabbisogno tecnico-organizzativo dell'Amministrazione.
- Progettazione applicativa: viene realizzata con l'obiettivo di definire l'ambito della soluzione applicativa, il suo scopo e gli elementi software di dettaglio, inclusi moduli applicativi, ecc. La progettazione applicativa deve essere coerente con i requisiti espressi nelle fasi pregresse.

L'attività di disegno deve tener conto delle indicazioni fornite dall'Amministrazione nel documento di contesto tecnologico e applicativo allegato al Piano dei Fabbisogni o Richiesta di Offerta.

### 3.1.4 Realizzazione

L'attività di realizzazione è volta a generare i componenti software e la base dati che realizzano il sistema, verificando inoltre la loro correttezza e funzionalità.

Tale attività include l'insieme delle attività svolte per:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test e relativo codice di test;
- realizzare i prodotti di fase/sprint;



- consegnare alla gestione della configurazione i componenti realizzati e la relativa documentazione;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle attività precedenti;
- predisporre l'ambiente di collaudo, effettuando le opportune attività per verificarne la correttezza.

Nel corso delle attività di realizzazione il Fornitore deve adottare, ove possibile, strumenti di automazione delle suddette operazioni e fornire supporto al loro utilizzo. Tale adozione è obbligatoria nel caso in cui l'Amministrazione abbia richiesto l'applicazione della metodologia DevOps.

### 3.1.5 Verifica

La verifica del software realizzato è di responsabilità dell'Amministrazione.

Saranno oggetto di verifica tutti i prodotti delle attività afferenti alla singola fase di un ciclo tradizionale o sprint nel caso di ciclo agile.

La verifica comprende da parte del fornitore il supporto alla verifica del software rilasciato, la tracciatura delle anomalie per la successiva risoluzione, il supporto alla gestione degli ambienti mediante gli strumenti di integrazione e rilascio continuo (o equivalenti ad es. definizione e caricamento della base dati, installazione del software, personalizzazione del software di base, ecc), compreso il supporto alla ri-esecuzione dei test automatizzati e non.

### 3.1.6 Collaudo

Il collaudo del software realizzato è di responsabilità della Amministrazione.

Sono oggetto di verifica durante il periodo di collaudo tutti i prodotti di attività, sprint e/o fasi rilasciati dal fornitore in precedenza e non ancora collaudati.

A seconda del ciclo di vita vale:

- tradizionale: l'attività è eseguita nell'apposita fase di collaudo pertanto nel piano di lavoro generale (o di obiettivo) il Fornitore deve dare evidenza della sua pianificazione;
- agile: l'Amministrazione deve indicare il numero di sprint e/o la periodicità dell'esecuzione in corso d'opera e definire, al termine dell'ultimo sprint, il *collaudo finale* in corrispondenza del quale il Fornitore provvede alla consegna di tutti i prodotti previsti, compreso l'eventuale completamento della documentazione a supporto.

Il collaudo comprende da parte del fornitore il supporto al collaudo stesso, la rimozione delle anomalie in garanzia, il supporto alla gestione degli ambienti mediante gli strumenti di integrazione e rilascio continuo (o equivalenti ad es. definizione e caricamento della base dati, installazione del software, personalizzazione del software di base, ecc) compreso il supporto alla ri-esecuzione dei test automatizzati e non.

L'attività si conclude con l'**accettazione del software**.

Dopo l'accettazione sarà avviata la relativa verifica di conformità e, per esito positivo della verifica, sarà rilasciata la certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

### 3.1.7 Documentazione

L'attività di documentazione ha la finalità di riportare all'interno di documenti ufficiali quanto illustrato nel corso delle precedenti attività, preparati secondo standard e requisiti condivisi con l'Amministrazione.

Nel caso di cicli di vita tradizionali l'attività di documentazione può essere sequenziale o parallela alle precedenti



attività in base alle fasi del relativo ciclo di vita scelto, pertanto nel piano di lavoro di obiettivo sarà data evidenza della pianificazione.

Nel caso di cicli di vita agili l'attività di documentazione dovrà essere pianificata come da indicazione dell'Amministrazione e al più al termine dell'ultimo sprint e prima del collaudo finale.

### 3.2 Avvio in esercizio

L'avvio in esercizio è una fase che parte dalla messa in produzione e prosegue fino al termine del periodo di osservazione.

Lo scopo è monitorare il software sviluppato/modificato dall'obiettivo per poterne verificare l'affidabilità nei primi tre mesi di esercizio. Nel corso di tale periodo il fornitore di sviluppo dovrà garantire adeguato supporto all'Amministrazione e al servizio di gestione dell'esercizio delle applicazioni per la risoluzione dei problemi e dei malfunzionamenti che devono essere risolti dal servizio realizzativo che li ha generati senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Per i cicli di vita agile l'avvio in esercizio è monitorato a partire dall'eventuale messa in esercizio dei singoli sprint collaudati.

La fase si conclude con la valutazione finale della qualità e difettosità del software avviato in esercizio.

Dopo la valutazione sarà avviata la relativa verifica di conformità e, per esito positivo della verifica, sarà rilasciata la certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di valutazione.

### 3.3 I Cicli di Vita

Nel seguito viene schematizzata l'organizzazione delle attività in base ai cicli di vita da impiegare per lo sviluppo e realizzazione nell'ambito dei servizi oggetto della fornitura.

Per i cicli di vita tradizionali è indicata in particolare la *Fase* in cui le attività sono eseguite, mentre nel caso del ciclo di vita agile è indicato il singolo Sprint e le successive attività da pianificare su indicazione dell'Amministrazione.

Per i criteri di uscita indicati valgono le seguenti osservazioni:

- i criteri di uscita "Attivazione", "Approvazione" ed "Accettazione" includono anche l'accettazione e la validazione dei prodotti di ogni fase, pertanto nel Piano di lavoro deve essere data tale evidenza;
- il criterio di uscita nella "Consegna" può essere sostituito dall'approvazione di uno o più prodotti della relativa fase/sprint, qualora il responsabile dell'Amministrazione lo ritenga opportuno e comunque non implichi di per sé l'accettazione dei prodotti di fase/sprint.

Nella tabella seguente sono riepilogate le varie combinazioni.



**Tabella 3.1 Fasi e attività nei cicli di vita tradizionali**

Cicli tradizionali							
Ciclo Completo							
Fase	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Attivazione	Approvazione	Consegna	Consegna	Accettazione	Consegna	Valutazione all'avvio
Ridotto							
Fase	Definizione	Analisi e Disegno		Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Attivazione	Approvazione		Consegna	Accettazione	Consegna	Valutazione all'avvio
A Fase Unica							
Fase	Unica				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Consegna				Accettazione	Consegna	Valutazione all'avvio
Realizzativo <sup>1</sup>							
Fase	Realizzazione				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Realizzazione				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Consegna				Accettazione	Consegna	Valutazione all'avvio

**Tabella 3.2 Sprint e attività nei cicli di vita agili**

Cicli Agili							
Fase	Sprint				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Consegna				Accettazione	Consegna	Valutazione all'avvio

Gli artefatti che il Fornitore deve obbligatoriamente consegnare per ogni ciclo di vita sono indicati nel Capitolato Tecnico Speciale e devono essere ulteriormente specificati dall'Amministrazione in ragione del ciclo di vita selezionato e delle peculiarità e caratteristiche dell'intervento.

<sup>1</sup> Nel ciclo realizzativo l'Amministrazione affida al fornitore unicamente l'attività di realizzazione (comprensiva dei test sui prodotti e/o di eventuale documentazione a corredo) ed effettua in completa autonomia tutte le fasi/attività di un ciclo completo, dalla definizione dei requisiti utente fino all'avvio in esercizio.



## 4 CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE

Qualora per i prodotti sia previsto uno standard dell'Amministrazione, il fornitore deve utilizzare detto standard; in caso contrario il fornitore propone un proprio standard che è soggetto all'accettazione da parte dell'Amministrazione.

Per quanto attiene la documentazione il fornitore deve garantire la qualità in termini di:

- accuratezza
- attualità
- coerenza
- completezza
- consistenza

Per maggiori dettagli su queste caratteristiche si rinvia alla ISO 25024.

Tutti i documenti devono contenere nelle prime pagine almeno le seguenti informazioni:

- Area
- Estremi del contratto
- Nome del prodotto
- Data consegna
- Numero della versione
- Nominativo della persona che ha redatto il documento
- Nominativo della persona che ha validato il documento
- Nominativo della persona che ha approvato il documento
- Numero di pagine
- Nome del file, che deve rispettare l'eventuale standard dell'Amministrazione
- Tabella riepilogativa delle revisioni, indicando il numero della revisione, le parti modificate/aggiunte, la descrizione della modifica e la relativa data.

Il fornitore deve aggiornare i documenti relativi:

- al Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo e ai Piani della Qualità di Obiettivo, a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Amministrazione. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.
- al parco applicativo, alla consegna di qualsiasi intervento/obiettivo indipendentemente dal ciclo di vita adottato;
- a una singola applicazione del parco applicativo, alla consegna di qualsiasi intervento/obiettivo relativo all'applicazione indipendentemente dal ciclo di vita adottato;
- al singolo obiettivo durante il ciclo di vita dell'obiettivo stesso e i loro contenuti dovranno essere integrati, organici e coerenti con i contenuti degli altri prodotti o applicazione previsti dal ciclo di vita utilizzato. Inoltre i documenti di obiettivo dovranno essere redatti ad un livello di completezza tale da:
  - consentire l'approvazione da parte della Amministrazione e dell'utente (ove previsto);
  - consentire lo svolgimento della successiva fase/sprint;
  - garantire la tracciabilità con quanto descritto nei documenti collegati (esempio specifiche requisiti e specifiche funzionali, ecc.).

### 4.1 Lettera di consegna

La lettera di consegna deve accompagnare qualsiasi rilascio ufficiale di prodotto (documenti, software, ecc) così definito in base al ciclo di vita:



- tradizionale: il rilascio ufficiale è la consegna di un prodotto che concorre al raggiungimento di una milestone definita nel piano di lavoro generale o di obiettivo;
- agile: il rilascio ufficiale è la consegna di un prodotto che sarà sottoposto al prossimo collaudo e/o al collaudo definitivo (cfr. 3.1.6).

Essa deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- mittente/i
- destinatario/i
- codice della lettera
- oggetto, facendo riferimento alla precisa attività contrattuale (esempio fase per gli obiettivi, periodo per le attività continuative, ecc)
- elenco di tutti i prodotti consegnati e, per ognuno di essi:
  - percorso del Portale della Fornitura in cui sono stati pubblicati o del repository per i prodotti software
  - codice del prodotto/documento, secondo lo standard della Amministrazione
  - versione e data
  - tipo documento
- per le consegne relative ad attività progettuale è necessario allegare l'elenco dei prodotti previsti dal ciclo di vita adottato evidenziando per ogni prodotto:
  - la non applicabilità della consegna
  - se è oggetto della consegna in corso
  - se è stato oggetto di una consegna precedente.

## 4.2 Piano della Qualità Generale di Lotto

Il piano della Qualità Generale di Lotto è il documento redatto dal Fornitore che contiene indicazioni relative al governo dell'intero Lotto dell'Accordo Quadro, da cui dovrà derivare l'impostazione di ciascun Contratto Esecutivo.

Tale piano contiene, tra l'altro, la descrizione delle modalità operative, l'indicazione dei referenti del Lotto dell'AQ, le soluzioni migliorative offerte per ciascun servizio e gli strumenti di governo.

La versione generale del piano deve essere consegnata alla stipula dell'AQ e sottoposto all'approvazione di Consip S.p.A.

Il piano della qualità generale:

- fornisce lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti;
- esplicita le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettaglia i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisce il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il fornitore, l'Amministrazione, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

### 1. Scopo del piano della qualità

*(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).*



## 2. Documenti applicabili e di riferimento

*(Contiene l'elenco completo dei:*

- *documenti contrattualmente vincolanti,*
- *documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
- *documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

## 3. Glossario

*(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).*

## 4. Governo della fornitura

*(Contiene l'indicazione dei referenti dell'Accordo Quadro, delle soluzioni migliorative offerte per ciascun servizio, del monitoraggio e del program management dell'Accordo Quadro).*

## 5. Modalità di sviluppo software

*(Descrive le metodologie, linee guida, standard di sviluppo software, meccanismi di integrazione e rilascio continuo e relativi metodologie e standard di redazione della documentazione di progetto e servizio; modalità, metodologie, banche dati e strumenti per la stima ed il dimensionamento dei progetti applicativi e formazione dei gruppi di peer review e four eyes principle; repository delle best practices e use case di riferimento; cruscotto dei tempi ottimali di sviluppo, ecc.)*

## 6. Ciclo di erogazione dei servizi

*(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).*

## 7. Metodi, tecniche e strumenti

### 7.1. Progettazione del software applicativo

*(Contiene la descrizione delle metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per la progettazione, la realizzazione del software applicativo).*

### 7.2. Scrittura e documentazione del software applicativo

*(Contiene la descrizione degli standard e degli strumenti che si intendono adottare per la stesura del codice sorgente, dei commenti interni al codice sorgente, al controllo del rispetto dei livelli di qualità del sw, ai cataloghi degli oggetti in riuso, alla convalida della tecnologia, linee guida per il prototipo e campione tecnico, ecc.).*

### 7.3. Progettazione ed esecuzione dei test

*(Riporta le linee guida, gli strumenti e i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test sia funzionali sia non funzionali, gestione delle violazioni, non conformità rispetto al quality gate definito e alle linee guida del Piano Triennale, automatizzazione test di non regressione, livello di automazione test ripetitivi o standardizzati, ecc. ).*

### 7.4. Erogazione dei servizi

*(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).*



#### 7.5. Standard documentali

*(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).*

### 8. Requisiti di qualità

#### 8.1. Identificazione dei requisiti di qualità

*(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità sulla base dell'allegato livelli di servizi e dell'offerta migliorativa. Per questo è necessario definire:*

- *Gli indicatori di qualità della fornitura e dei servizi aggiornati con i livelli migliorativi dell'offerta dell'aggiudicatario e gli aggiornamenti in corso di contratto che permettono il miglioramento del livello qualitativo;*
- *gli strumenti di ausilio e di supporto per ogni indicatore o metrica o cruscotto di analisi e sintesi;*
- *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori/metriche).*

#### 8.2. Procedura per la valutazione della qualità dei prodotti

*(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:*

- *modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

#### 8.3. Procedura per la valutazione della qualità del software

*(Definisce la procedura per la valutazione della qualità del sw realizzato dal fornitore. La procedura deve esplicitare:*

- *figure professionali responsabili della verifica della qualità software;*
- *modalità di misura o di rilevamento dei dati, strumenti a supporto e di ausilio;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto associato al servizio).*



9. RegISTRAZIONI della qualità  
*(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.  
Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).*
10. Verifiche ispettive  
*(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura).*
11. Riesami, verifiche e validazioni  
*(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).*
12. Segnalazione di problemi ed azioni correttive  
*(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).*
13. Controllo della configurazione del software  
*(Contiene la descrizione dei criteri, delle procedure e degli strumenti adottati per il controllo -immissione, salvaguardia e catalogazione - e la consultazione delle versioni degli elementi software).*
14. Controllo dei sub-fornitori  
*(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).*
15. Raccolta e salvaguardia dei documenti  
*(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).*
16. Formazione ed addestramento  
*(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).*
17. Gestione del prodotto fornito dal cliente  
*(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione).*
18. Gestione dei rischi  
*(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).*
19. Analisi dei dati per il miglioramento  
*(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).*

### **4.3 Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo**

Per ciascun Contratto Esecutivo il fornitore deve produrre un Piano della Qualità personalizzato sull'ambiente tecnologico e sugli obiettivi dell'Amministrazione. Il piano è soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.



Tale documento deve essere prodotto a partire dal Piano della Qualità Generale dell'AQ e riportare le eventuali deroghe alle regole ereditate, la declinazione specifica per l'obiettivo del/i ciclo/i di vita selezionati<sup>2</sup> e la necessità di eventuale supporto da parte di terzi.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto, evidenziando sia le caratteristiche qualitative relative a specifici progetti e sia le eventuali deroghe da quanto previsto nel Piano della Qualità Generale. Nel caso in cui per un determinato capitolo non ci siano differenze rispetto al Piano di Qualità Generale dell'AQ occorre solo riportare il riferimento al suddetto piano.

1. Descrizione specifica del Contratto Esecutivo
2. Scopo del piano della qualità  
*(elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento)*
3. Documenti applicabili e di riferimento
4. Ruoli e Responsabilità di riferimento
5. Cicli di vita<sup>2</sup>  
*(Descrive i cicli di vita, l'eventuale deroga a quello previsto dal piano di qualità generale dell'AQ, le fasi/sprint in cui sono suddivisi, i criteri di uscita, l'insieme della documentazione da produrre e eventualmente le attività richieste al Fornitore per il collaudo/accettazione)*
6. Metodi, tecniche e strumenti specifici dell'obiettivo  
*(Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale dell'AQ)*
7. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo  
*(Contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite -Valore di soglia- definiti negli indicatori di qualità e gli eventuali ulteriori indicatori specifici per il Contratto Esecutivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale dell'AQ)*
8. Riesami, verifiche e validazioni  
*(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.) per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale).*

#### 4.4 Piano della Qualità di obiettivo

Il fornitore deve produrre questo documento solo quando l'obiettivo ha caratteristiche specifiche o va in deroga a regole inserite nel Piano della Qualità Specifico ovvero quando prevede un ciclo di vita diverso da quelli previsti nel documento citato, ovvero quando l'obiettivo necessita del supporto di terzi.

Nella redazione del piano il fornitore terrà come guida lo schema di riferimento del Piano di Qualità Specifico, evidenziando sia le caratteristiche qualitative relative a specifici progetti e sia le eventuali deroghe.

Nel caso in cui, per un determinato capitolo, non ci siano differenze rispetto al Piano di Qualità Specifico occorre

---

<sup>2</sup> in Contratti Esecutivi che comprendono più progetti di sviluppo, l'Amministrazione può scegliere cicli di vita diversi sui singoli progetti.



solo riportare il riferimento al suddetto piano.

#### 4.5 Piano di Lavoro Generale

Per ciascun Contratto Esecutivo il Fornitore deve redigere un piano di Lavoro Generale composto dalle seguenti sezioni:

- Piano di progetto.
- Piano di lavoro dei servizi continuativi.
- Piano delle attività periodiche.

#### **PIANO DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI**

La sezione deve contenere l'elenco degli obiettivi, delle attività, degli output previsti, delle tempistiche, degli strumenti proposti e delle risorse impegnate per lo svolgimento delle attività progettuali individuate dall'Amministrazione e commissionate al fornitore.

Il piano delle attività progettuali deve essere mantenuto aggiornato durante tutto l'arco temporale del Contratto, a carico del fornitore.

Nel caso in cui per le attività sia previsto l'utilizzo di risorse per cui è necessario consegnare i CV, questi ultimi dovranno essere forniti nell'ambito di questo piano.

In particolare, il Piano deve riportare:

- Organizzazione delle fasi e/o sprint in cui è organizzato il lavoro;
- Elenco delle attività con relativa descrizione e erogazione nelle fasi/sprint;
- Orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive;
- Eventuali prodotti delle singole attività;
- Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo;
- Nominativo del referente di ogni attività;
- Un gantt delle attività, contenente tra le altre cose:
  - Date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni fase/sprint;
  - Date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività;
  - Date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.
  - Date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte in offerta tecnica (cfr. 4.20);

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- Data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- Percentuale di avanzamento delle singole attività;
- Razionali di ri-pianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- Vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Per la parte di gestione e controllo della fatturazione, fermo restando che il Fornitore dovrà rendere disponibili tutti i dati di rendicontazione in formato elettronico all'interno del Portale della Fornitura, per ogni tipologia di servizio nel piano dovranno essere evidenziati gli stati di avanzamento propedeutici alla fatturazione, che potrà avvenire a seconda della modalità di erogazione:



- a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente; nel caso di cicli agili potranno essere rendicontate le attività completate dal fornitore relative a sprint conclusi e collaudati positivamente dall'Amministrazione;
- a consumo: periodicamente su base mensile da definire con l'Amministrazione.

#### **PIANO DI LAVORO DEI SERVIZI CONTINUATIVI**

Il piano di lavoro dei servizi continuativi, distinto per servizio e, se del caso, per una o più applicazioni, deve contenere il dettaglio delle attività previste nel mese in apertura corredate dalla relativa tempificazione e, laddove previsto dal Piano dei Fabbisogni/Richiesta d'Offerta, le stime di impegno.

In particolare, il Piano deve riportare:

- orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive;
- elenco delle attività con relativa descrizione, comprensivo di tutti i rilasci in esercizio degli obiettivi;
- eventuali prodotti delle singole attività;
- Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo, suddiviso per figura professionale (ove applicabile);
- nominativo del referente di ogni attività.
- un gantt delle attività, contenente:
  - date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività
  - date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.
  - date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte in offerta tecnica (cfr. 4.20);

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il piano dovrà essere corredato del relativo Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 4.9.

#### **PIANO DELLE ATTIVITA' PERIODICHE**

Il piano delle attività periodiche deve contenere il dettaglio delle attività richieste dal Piano dei Fabbisogni/Richiesta d'Offerta e/o offerte migliorative che prevedono la consegna di deliverable nel corso della fornitura: pertanto non sono comprese le attività già presenti negli altri piani di lavoro (piano di presa in carico e subentro, piano di lavoro di obiettivo, piano di lavoro dei servizi continuativi e piano di trasferimento know-how).

Nel Piano dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario a rendere evidente alla Amministrazione l'applicazione di quanto richiesto dal Piano dei Fabbisogni/Richiesta d'Offerta e relative appendici.

Nel caso in cui per le attività sia previsto l'utilizzo di risorse per cui è necessario consegnare i Curricula Vitae, quest'ultimi dovranno essere forniti nell'ambito di questo Piano.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con la Amministrazione, il Piano riporterà:

- codice, nome, descrizione delle attività dichiarate in offerta tecnica e/o richieste;
- le applicazioni d'interesse (ove applicabile);
- prodotti delle singole attività;



- nominativo dei referenti delle attività;
- puntamento ai paragrafi del Piano dei Fabbisogni/Richiesta d’Offerta in cui è descritta l’attività (ove applicabile);
- impegno in gp, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;
- il gantt delle attività, contenente:
  - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
  - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti;
  - date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte in offerta tecnica (cfr. 4.20);

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, preventivamente concordate con la Amministrazione, scostamento eventuale delle date, dell’impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere presente, ove necessario, il Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 4.9.

#### 4.6 Piano di Lavoro di obiettivo

Il fornitore deve redigere un piano di lavoro di obiettivo con il dettaglio delle attività di ogni singola fase/sprint del singolo obiettivo/progetto, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

L’aggiornamento dello stato di avanzamento delle attività, su richiesta della dell’Amministrazione, non determina una nuova versione del documento. Viceversa il fornitore deve consegnare una nuova versione in coincidenza dei rilasci da sottoporre a collaudo (cfr. 3.1.6).

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi, con il ciclo di vita definito e con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano di lavoro di obiettivo riporta:

- il nominativo del capo progetto;
- codice, nome, descrizione dell’obiettivo e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- ciclo di vita adottato;
- dimensione dell’impegno stimato all’avvio con esplicitazione dei dati oggettivi di riferimento e delle tecniche di stima adottate nonché il grado di incertezza<sup>3</sup> e i fattori che ne determina l’ampiezza;
- dimensione dell’impegno misurato; nel caso di obiettivi misurati in:
  - Giorni Persona: l’impegno essere suddiviso per fase/sprint e per figura professionale, con il riferimento alle componenti riusate, all’efficienza e all’efficacia raggiunta con gli elementi migliorativi dell’offerta tecnica.
  - Punti Funzione: deve essere esplicitata la modalità di calcolo (manuale / automatica – i tool di supporto, i dati di controllo), il revisore certificato IFPUG, il riuso delle componenti, il rispetto dei livelli di qualità minimi, la produttività<sup>4</sup> rilevata;
- il gantt delle attività, contenente:

---

<sup>3</sup> Nel caso di metodologia agile la stima dell’impegno si baserà sulle informazioni disponibili al primo sprint

<sup>4</sup> La metrica di produttività verrà definita a seconda del ciclo di vita scelto



- elenco delle fasi/sprint e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- prodotti di fornitura delle singole fasi/sprint e prodotti intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna, previste ed effettive.
- elenco dei report/check-list di conformità (cfr. 4.20) con relative date di consegna, previste ed effettive;
- il gantt contiene anche l'attività di approvazione dei prodotti di fase/sprint, ove prevista, riportando le date di inizio e fine concordate con la Amministrazione. Pertanto le date finali delle varie fasi/sprint devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;

Il piano contiene anche la sezione stato di avanzamento in cui sono riportate le informazioni:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- razionali di ripianificazione;
- scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Per gli obiettivi misurati con la metrica "giorni/persona" il piano di lavoro per obiettivo dovrà essere corredato del Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 4.9.

#### 4.7 Piano di resa in carico e Subentro

Il piano di presa in carico e Subentro, distinto per servizio e, se del caso, per una o più applicazioni, deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

In particolare dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario al:

- *subentro*: ossia alla completa presa in carico di tutti i servizi (se richiesto);
- *presa in carico*: predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, dei sistemi e delle migliori offerte (obbligatorio).

Per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo e per tutti i referenti dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con la Amministrazione, il Piano riporterà:

- Codice, nome, descrizione delle attività di presa in carico e di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- nominativo dei referenti delle attività;
- puntamento ai paragrafi del Piano dei Fabbisogni/Richiesta d'Offerta e relative appendici in cui l'attività è richiesta;
- impegno in gp, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;
- il gantt delle attività, contenente:
  - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
  - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti;
  - date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte in offerta tecnica;

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;



- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, preventivamente concordate con la Amministrazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere sempre presente il Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 4.9.

#### **4.8 Piano di Trasferimento di Know how**

Il piano di Trasferimento di Know how deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Tale piano deve avere i seguenti contenuti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola applicazione;
- modalità di estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- modalità di estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali a livello generale;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/applicazione con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse impiegate per il funzionamento della test factory.

Inoltre, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporta:

- codice, nome, delle attività di trasferimento di know how;
- prodotti delle singole attività;
- impegno in gp, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- un gantt delle attività, contenente:
  - date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività;
  - date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere sempre presente il Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 4.9.

#### **4.9 Rendiconto risorse**

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo, analitico e sintetico, che dovrà contenere per ogni servizio/attività per cui è previsto:

per la parte analitica:

- elenco del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale ricoperto e dell'eventuale relativa certificazione richiesta;



- dettaglio in ore del tempo impiegato da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, specificando l'eventuale estensione o reperibilità (ove applicabile);

per la parte sintetica, in maniera automatica, a partire dal rendiconto risorse – parte analitica, dovrà essere aggiornato il riepilogo a livello di anno/mese, fornendo in particolare:

- macro attività a carattere continuativo (il livello di aggregazione delle singole attività sarà definito dall'Amministrazione);
- mese/anno di riferimento;
- giorni impiegati per ogni macro attività, distinti per figura professionale;
- eventuali giorni di estensione e/o reperibilità, distinti per figura professionale (ove applicabile).

#### **4.10 Report aggiornamento baseline**

È il documento in cui sono contenute le informazioni relative al conteggio dei punti funzione affidati al servizio di Manutenzione Correttiva sw pregresso.

Il report descrive lo stato attuale delle baseline.

Il report deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- Baseline di partenza;
- Baseline aggiornata.

In particolare, devono essere contenute le seguenti informazioni:

- Data
- Eventi che hanno determinato l'aggiornamento

#### **4.11 Report Indicatori di qualità**

È il documento che fornisce i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità relativi al Contratto Esecutivo, esclusi gli indicatori di qualità eventualmente già rendicontati nel Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo.

Il documento deve prevedere una parte di dati analitici ed una di dati di sintesi.

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:

- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice "Livelli di Servizio" e migliorata in offerta tecnica;
- il periodo di riferimento della misura;
- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.

La parte sintetica deve popolarsi in automatico a partire dalla parte analitica, evidenziare gli indicatori che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:

- Codice e descrizione dell'indicatore
- Esito
- Se è previsto un indice di prestazione
- Aspetto da valutare
- Unità di misura
- Periodo di riferimento
- Dati da rilevare



- Regole di campionamento
- Formula
- Fonte dei dati
- Frequenza di misurazione
- Azioni contrattuali
- Eccezioni

Deve essere prevista una sezione con l'andamento degli indicatori nel tempo e una sezione di valutazione dei risultati raggiunti relativamente alla qualità del software.

#### **4.12 Report Indicatori di qualità di obiettivo**

È il documento che riporta le informazioni relative al rispetto dei livelli di servizio attraverso la misurazione degli indicatori di qualità raggiunti con l'obiettivo.

Il documento deve prevedere dei dati analitici e dei dati di sintesi.

Per la parte analitica, per ciascun indicatore, deve contenere almeno:

- La scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice "Livelli di Servizio";
- il periodo di riferimento della misura;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- (eventuale) scostamento dal valore di soglia;
- (eventuale) rationale di scostamento dai valori di soglia e tempi di ripristino

Nel caso degli indicatori relativi alla qualità del codice, è necessario allegare al documento Rapporto indicatori di qualità di obiettivo i Report prodotti con il tool utilizzato per la verifica della qualità del software. Tali report costituiranno parte integrante del documento.

La parte sintetica deve popolarsi in automatico a partire dalla parte analitica, evidenziare gli indicatori che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:

- Codice e descrizione dell'indicatore
- Esito
- Se è previsto un indice di prestazione
- Aspetto da valutare
- Unità di misura
- Periodo di riferimento
- Dati da rilevare
- Regole di campionamento
- Formula
- Fonte dei dati
- Frequenza di misurazione
- Azioni contrattuali
- Eccezioni



#### 4.13 Specifiche requisiti

È un documento che contiene la descrizione dei requisiti, funzionali e non, emersi nell'attività di definizione delle esigenze utente.

È un documento di obiettivo, redatto secondo lo standard previsto dalla Amministrazione, applicabile per i cicli di vita tradizionali.

Qualora per l'obiettivo non sia richiesta da parte dell'Amministrazione la realizzazione del prototipo e/o del campione tecnico nel documento specifiche dei requisiti deve essere formalizzato il motivo.

#### 4.14 Product Backlog

Product Backlog rappresenta la lista ordinata dei requisiti relativi ad un prodotto sulla base di una priorità definita in relazione alle esigenze utente, al rischio, alle date in cui devono essere realizzati.

#### 4.15 Sprint Backlog

Lo Sprint Backlog nei cicli agili è il documento che contiene la lista di storie/funzionalità che il team di sviluppo dovrà rilasciare nel corso dello sprint successivo. La lista viene definita selezionando in ordine di priorità una quantità di storie/funzionalità dal Product Backlog tale da saturare la capacità temporale e produttiva dello sprint.

#### 4.16 Specifiche funzionali

È un documento che contiene in modo completo e esaustivo l'analisi dei requisiti sia relativamente ai processi ed alle modalità con cui tali processi risulteranno visibili agli utenti finali, sia al disegno concettuale dei dati secondo il modello relazionale, sia per quanto riguarda gli aspetti non funzionali (architettura, sicurezza, accessibilità, vincoli, prestazioni, ecc.), sia alla documentazione delle interfacce (includere esempi di layout delle principali schermate utente, ecc.), sia nei casi in cui è previsto l'utilizzo di un prototipo.

Il livello di completezza richiesto deve essere tale da:

- consentire la produzione del Piano di test senza necessità di ulteriori approfondimenti;
- consentire la stima in Punti Funzione del volume di software da sviluppare e/o da modificare;

È un documento di obiettivo, redatto secondo lo standard previsto dalla Amministrazione, applicabile per i cicli di vita tradizionali.

#### 4.17 Disegno di dettaglio

Il documento contiene la descrizione dettagliata della modalità tecniche con cui le funzionalità sono trasformate ed organizzate in moduli strutturati.

È compresa nel disegno di dettaglio la documentazione del disegno logico e fisico dei dati, inoltre per i vari moduli, devono essere trattati, ad esempio:

- descrizione delle funzioni svolte
- tipologia (applicazione, servizio, procedura, batch, ecc.)
- indicazioni sulla riutilizzabilità
- parametri scambiati con altri moduli
- parametri di attivazione



- accessi agli archivi/base dati
- controlli e diagnostica
- algoritmi di calcolo.

Per quanto riguarda il disegno logico dei dati, la tecnica di rappresentazione può variare in funzione del DBMS utilizzato.

In ogni caso dovranno essere prodotte le matrici d'uso degli archivi/basi dati da parte dei moduli software.

Nei casi critici, per dimensioni delle basi dati e/o frequenza di utilizzo, deve essere indicata la frequenza prevista per il tipo d'uso che il modulo fa degli archivi/basi dati, le frequenze totali per tipo d'uso relative a ciascun archivio/tabella della base dati, le frequenze totali per tipo d'uso per ciascun componente.

Per quanto riguarda il caricamento iniziale dei dati, dovranno essere indicati:

- gli archivi fisici/basi dati da dove prendere i dati e il loro tracciato
- i tracciati dei dati da caricare manualmente
- le relazioni tra archivi fisici/basi dati e schemi logici
- i volumi trattati, con dettaglio sulla occupazione di memoria e spazio disco
- le modalità di inizializzazione degli archivi/basi dati.

#### **4.18 Disegno dell'architettura**

Il documento contiene la descrizione complessiva dell'architettura del sistema, costituita dalle parti che lo costituiscono e dalle relazioni tra queste.

Il Fornitore deve riportare nel documento tutti gli elementi di progettazione e organizzare le specifiche di disegno architetturale secondo più viste (es. fisica, logica, software, di rete, di processo) e riferirle a scenari trasversali che ne illustrano i legami. Deve inoltre indicare l'aderenza alle linee guida e alle indicazioni specifiche del contesto tecnologico dell'Amministrazione (cfr. 3.1.3).

È un documento di obiettivo che nel caso dei cicli agili viene formalizzato nel corso della prima attività di documentazione utile (cfr. 3.1.7).

#### **4.19 Re-design architetturale (migrazione al Cloud)**

Il documento contiene la descrizione dettagliata della modalità tecniche con cui le funzionalità saranno trasformate ed organizzate nel processo di migrazione al Cloud.

Con riferimento ai criteri e requisiti di migrazione, stabiliti nella Roadmap di Migrazione e nella Scheda di Assessment fornita dall'Amministrazione, il Fornitore definisce:

- La nuova architettura tecnica complessiva del sistema in ottica cloud
- I servizi e le componenti sostituite/integrate con servizi cloud-native
- L'architettura dei servizi/moduli/componenti esposti dall'applicazione

È un documento di obiettivo.

#### **4.20 Report/Check-list di conformità**

Rientrano in questa tipologia i documenti contenenti una lista di quesiti e/o attività da verificare ai fini di valutare



l'adeguatezza, la coerenza e l'aderenza rispetto ad ambiti specifici quali:

- le soluzioni proposte in offerta tecnica, anche per gli aspetti migliorativi, con particolare riferimento ai criteri trasversali;
- la strategia di Migrazione al Cloud e la conformità alle specifiche tecniche del Cloud Service Provider;
- i requisiti non funzionali (performance, sicurezza, compatibilità ecc...);
- i requisiti tecnologici/organizzativi/normativi.

Per ciascun report/check-list specifica di ogni ambito il Fornitore deve provvedere alla predisposizione -a partire da indicazioni e/o modelli dell'Amministrazione- e alla compilazione e consegna nel corso delle attività di erogazione dei servizi, dandone evidenza nei piani di lavoro.

A ciascun quesito può essere associato un peso che ne determina l'incidenza sulla valutazione finale.

#### 4.21 Codice sorgente

Per codice sorgente si intende genericamente l'insieme degli oggetti software, realizzati o sottoposti a manutenzione, che sono soggetti ad esecuzione da parte di un compilatore (o analogo strumento di "program preparation") o di un interprete (es. "job control program", "query manager"), a titolo esemplificativo e non esaustivo quindi:

- programmi/applicazioni/app mobile/servizi
- tracciati e definizioni dati
- schermi di input/output
- pagine web
- procedure
- job
- query
- script (anche gli script relativi ai test automatizzati)
- utility di modifica/aggiornamento dati.

Fanno parte del codice sorgente le procedure di consegna e trasferimento oggetti per gli ambienti di configuration management, nonché le procedure di creazione delle tabelle ed i relativi job di caricamento dati (per intero DB e/o porzioni secondo criteri definiti) anche per gli ambienti di sviluppo, manutenzione, collaudo ed esercizio.

Fanno parte del codice sorgente, inoltre, l'help on-line e l'eventuale manualistica on-line, nonché l'eventuale codice di test e collaudo.

Il codice sorgente dovrà comprendere anche il codice per la compilazione (ove possibile) e le configurazioni degli strumenti per l'integrazione e rilascio continuo.

Tale codice dovrà comprendere:

- procedura di installazione (setup applicazione e/o patch)
- procedura di disinstallazione
- parametri di configurazione dell'ambiente su cui l'applicazione si deve installare.

#### 4.22 Piano di Test

Il Piano di Test è un documento che accompagna ogni obiettivo lungo tutto il ciclo di vita, ed è pertanto un documento che si evolve nel tempo.

È un documento di obiettivo che nel caso di ciclo di vita:



- tradizionale: viene predisposto in fase di raccolta dei requisiti ed evolve per raffinamento nelle fasi successive;
- agile: viene costruito in maniera incrementale sulla base dei singoli sprint; i test sono eseguiti in sinergia al personale dell'Amministrazione, raccolti nei vari sprint e formalizzati nel corso della prima attività di documentazione utile (cfr. 3.1.7).

Il Piano di test ha lo scopo di definire test specifici, tramite i quali saranno sottoposti a verifica i prodotti della realizzazione, con particolare riguardo alla loro validazione rispetto ai requisiti dell'utente, nonché documentare il loro esito.

### 4.23 Prototipo

La prototipazione assume aspetti diversi in funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi ed è utilizzata per molteplici scopi quali la verifica della fattibilità tecnica, una migliore comprensione dei requisiti e delle funzionalità e, laddove necessario, l'esecuzione di test integrati complessi.

Si può fare riferimento alle due casistiche riportate di seguito:

Caso I: il prototipo viene prodotto e adoperato per chiarire, validare e verificare la fattibilità dei requisiti di dettaglio da parte dell'utente.

Tale prototipazione deve comprendere:

- Il layout delle interfacce di colloquio
- Il percorso di navigazione.

Caso II: il prototipo rappresenta la base di costruzione del sistema. In tal caso si tratta di un modello che contiene le principali caratteristiche tecniche del prodotto e può essere rappresentato dal cosiddetto *campione tecnico* ossia attraverso la realizzazione di una funzionalità completa, adottando gli strumenti e l'architettura previsti per un dato obiettivo.

È un prodotto di obiettivo, applicabile per i cicli di vita tradizionali in quanto nei cicli di vita agile, per definizione, ciascuno sprint comporta la realizzazione di un campione tecnico potenzialmente rilasciabile.

### 4.24 Documentazione utente

La documentazione utente, rivolta all'utente finale delle applicazioni, è composta dal Manuale utente e dall'help on line (rilasciato con il codice sorgente).

È una documentazione di applicazione.

#### Manuale utente

Il manuale utente deve fornire una descrizione generale dell'applicazione e una guida operativa all'utilizzo delle singole funzionalità utilizzabili.

La descrizione deve contemplare:

- la tipologia di utenza cui è destinata e le funzioni abilitate per ciascuna tipologia;
- gli eventuali flussi di dati scambiati con altri sistemi informativi o con specifiche tipologie di utenze;
- le modalità di attivazione e chiusura della "sessione di lavoro";
- descrizione delle funzioni e della navigazione tra di esse;



- la spiegazione dettagliata dell'uso delle singole funzioni di interfaccia utente (comprensiva della funzione di richiamo dell'help);
- la descrizione degli algoritmi di calcolo utilizzati;
- la descrizione dei contenuti degli output della applicazione (es. stampe).

La descrizione delle funzionalità disponibili deve essere completa dell'elenco di tutti i codici d'errore previsti, della messaggistica ad essi associata e delle azioni da intraprendere a fronte di ciascuna segnalazione.

Nel caso in cui l'applicazione preveda un utilizzo diretto dei dati da parte dell'utente, deve essere inserita anche la descrizione dettagliata della struttura dei dati interessati.

#### Help on line

Tutte le applicazioni interattive devono prevedere le funzioni di help on line.

### **4.25 Manuale di gestione applicativo**

Il Manuale di gestione applicativo è lo strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'applicazione.

È un documento di applicazione.

È un manuale rivolto a personale tecnico. Tale manuale dovrà essere corredato di uno schema riepilogativo contenente informazioni anagrafiche relative all'applicazione, tra le quali la dimensione e tipologia del DB, la dipendenza con altre applicazioni, i modelli di interfaccia, i tool utilizzati per lo sviluppo, ecc.

Per quello che riguarda gli ambienti di collaudo ed esercizio il documento dovrà esplicitare i parametri di personalizzazione dei prodotti, le modalità di attuazione dei livelli di protezione dei dati, le modalità di accesso al sistema e alle transazioni, le soluzioni tecniche necessarie alla realizzazione di tali modalità.

### **4.26 Manuale di gestione infrastruttura e servizi cloud**

Il Manuale di gestione, strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'infrastruttura e servizi cloud, è rivolto a personale tecnico e dovrà essere eventualmente integrato con le opportune informazioni relative al software realizzato/modificato.

### **4.27 Piano di adeguamento degli ambienti**

Il Piano di adeguamento degli ambienti è il documento di supporto alle attività di installazione e configurazione in ambiente di test, collaudo o esercizio.

È un documento di obiettivo.

Tale documento viene strutturato in tre sezioni relative rispettivamente all'ambiente di test, collaudo ed esercizio.

Tale documento deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- il responsabile del change;
- descrizione di tutte le attività necessarie alla predisposizione dell'ambiente di collaudo/esercizio/correttiva (con l'evidenza delle date di inizio e di completamento) e dei relativi referenti (sia tecnici che applicativi);
- qualificazione del progetto e degli elementi di configurazione coinvolti (DB, utenze, servizi cloud e/o Application Server, directory, ecc.);



- specifica delle istruzioni operative evidenziando i riferimenti ai manuali di gestione dell'applicazione e dei server.

#### 4.28 Documentazione dati

La documentazione dati contiene la descrizione e la rappresentazione della base dati di un'applicazione, esplicita eventuali collegamenti con la base dati di altre applicazioni o le regole tecniche con cui l'applicazione scambia flussi informativi di dati con l'esterno.

È un documento di obiettivo.

La documentazione dati è obbligatoriamente articolata nelle seguenti componenti:

- Modello dei dati;
- Dizionario dati.

##### Modello dei dati

Il modello dei dati è composto da:

- Glossario che dovrà contenere:
  - descrizione di tutti gli oggetti degli schemi concettuali;
  - descrizione di tutti gli oggetti degli schemi logici;
  - mapping schema concettuale- logico.
- schema concettuale e logico su tool di modellazione dati;

I modelli dati dovranno comprendere:

- diagramma E/R;
- nome e descrizione delle Entità;
- nome e descrizione degli Attributi;
- mapping Entità/Tabella e Attributo/Colonna.
- mapping concettuale-logico: nel formato del tool di modellazione dati definito dall'Amministrazione;
- schema fisico: nel formato del tool di modellazione dati definito dall'Amministrazione;
- le informazioni contenute nel "Dizionario Dati" inserite negli opportuni campi dei DBMS.

Lo schema concettuale dovrà contenere le seguenti informazioni:

- schema grafico rappresentante le entità e la relazione tra esse intercorrenti;
- nome (e/o codice) e descrizione del significato delle entità;
- nome (e/o codice) e descrizione del significato delle relazioni intercorrenti tra le entità;
- nome (e/o codice) e descrizione del significato degli attributi appartenenti alle singole entità e relazioni.

Lo schema logico dovrà contenere:

- Schema grafico rappresentante le relazioni;
- Vincoli di integrità;
- Relazioni fondamentali;
- Relazioni associative;
- Chiavi primarie e secondarie.

Il mapping concettuale-logico dovrà contenere la corrispondenza tra le entità e associazioni descritte nello schema concettuale e le relazioni descritte nello schema logico.

Lo schema fisico dovrà contenere:



- indicazione del metodo di accesso utilizzato;
- bloccaggio di ciascun data-set;
- clausole di storage;
- descrizione dei dati interni del DBMS (tabelle, indici, ecc.) che realizzano la struttura prevista.

#### Dizionario dati

Il dizionario dati dovrà contenere:

- nome della tabella
- nome del campo
- indicazione della chiave primaria
- indicazione di eventuale chiave esterna
- tipo e dimensione del campo (char, number, date ecc.)
- descrizione del campo
- dominio
- nel caso di campi calcolati l'algoritmo che valorizza il campo
- riferimenti a controlli applicativi (anche a mezzo di trigger) che insistono sul campo
- descrizione dei codici di errore di tutti i controlli.

#### **4.29 Modulo per conteggio FP**

Tale documentazione è costituita da moduli in cui devono essere riportate le informazioni per il conteggio delle dimensioni in Punti Funzione dell'obiettivo, secondo il modello standard dall'Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione non fosse dotata di un proprio modello il Fornitore potrà proporre uno contenente almeno i seguenti elementi minimi coerenti con i requisiti indicati nel Capitolato Tecnico Speciale (cfr. 9.7):

- l'obiettivo, il tipo e la data di misura;
- l'ambito della misura e il confine dell'applicazione;
- la versione dello standard CPM di riferimento;
- le assunzioni e le scelte di misurazione;
- il risultato della misura;
- la lista di tutte le funzioni (transazionali e dati) con le rispettive classi (ADD, CHG, ecc.), tipologie (EI,EO,EQ,ILF,EIF), numero di FP assegnati.
- il riferimento ai documenti tecnici utilizzati per la misura

È un documento di obiettivo.

#### **4.30 Report sulla qualità del software**

È il report contenente l'assessment della qualità intrinseca del SW finalizzato ad attestare il superamento dei livelli minimi di qualità richiesta (appendice "Livelli di servizio") eventualmente integrato dalle proposte migliorative dei fornitori che verranno recepite nei Piani di Qualità Generali e Specifici.

Si compone con gli estratti dei tool - preferibilmente open source - approvati dalla Amministrazione, atti a rilevare le principali metriche riconosciute dagli organismi internazionali di standard quali CISQ, ISO, nonché il rispetto della normativa e linee guida indicate nel capitolato tecnico generale e speciale.



### 4.31 Lista oggetti software

Il software deve essere rilasciato in un ambiente di configurazione messo a disposizione dall'Amministrazione.

La lista degli oggetti software sarà composta dall'elenco dei moduli sorgenti consegnati, ordinati secondo il sistema di configuration, per cui la consegna di tale lista può non essere necessaria.

Negli altri casi il documento di Lista Oggetti Software (LOS) deve contenere un elenco di tutti gli oggetti software realizzati, modificati o resi obsoleti nell'ambito delle attività riguardanti l'obiettivo.

La LOS deve essere completa di tutte le informazioni necessarie per la gestione della configurazione.

Devono essere raggruppati separatamente gli oggetti relativi a sw di supporto e/o di test quali script di deploy, script di test, procedure relative alla predisposizione dell'ambiente di collaudo e/o di esercizio ecc.

### 4.32 Documentazione delle procedure batch/DTS

La documentazione delle procedure off line (batch, job, stored procedure, DTS, script ecc.) deve includere tutte le informazioni necessarie la conduzione applicativa ordinaria e straordinaria.

Tale documentazione costituisce un documento di area e si articola nei componenti di seguito riportati.

#### Elenco delle procedure

L'elenco delle procedure fornisce una descrizione generale delle procedure e una guida operativa per la loro schedulazione, ordinaria e straordinaria.

La descrizione deve contemplare:

- codice identificativo della procedura,
- descrizione sintetica,
- puntamento al manuale utente,
- evento per l'attivazione della schedulazione (ad es. calendario, richiesta utente ecc.),
- ambiente,
- vincoli procedurali,
- periodicità,
- note eventuali,
- puntamento al documento di procedura.

#### Documento di procedura

Il documento di procedura deve fornire la descrizione operativa di ogni procedura, in particolare deve riportare:

- elenco di tutti i componenti che la costituiscono (job, Stored procedure, DTS ecc),
- diagramma di flusso dei componenti (flow chart),
- matrice componenti/base dati,
- per ogni componente, eventuali parametri da fornire in input per l'esecuzione, l'elenco di tutti gli output e del loro significato (file, stampe ecc), l'elenco dei codici di errore, vincoli fisici di schedulazione e le istruzioni operative in caso di malfunzionamento (es. job di recovery, possibilità di eliminazione, ecc.).



### 4.33 Convalida sulla tecnologia

Il documento attesta la conformità di quanto realizzato/modificato/personalizzato alle indicazioni del produttore della tecnologia/prodotto stesso. Esso dovrà essere prodotto per gli obiettivi che fanno uso di specifiche ed individuate tecnologie/prodotti (come riportati nel Piano della qualità generale o di obiettivo).

È un documento di obiettivo.

Tale documento dovrà esplicitare:

- il nome e la release dei prodotti utilizzati;
- i puntuali riferimenti (manualistica, best practices, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata la realizzazione;
- la dichiarazione del fornitore di utilizzare i prodotti secondo le specifiche valide per le versioni indicate.

L'eventuale sottoscrizione da parte del produttore della tecnologia/prodotto dovrà essere presente sullo stesso documento.

### 4.34 Demo sulle novità del sistema

Il prodotto contiene, sotto forma di demo o presentazione, la sintesi delle modifiche/novità intervenute in una o più applicazioni.

La demo deve essere personalizzata per ogni tipologia di utente.

È un documento di obiettivo.

### 4.35 Altri documenti

Il prodotto di fase/sprint "altri documenti" comprende specifici output richiesti dall'Amministrazione per attività progettuali legate alle peculiarità dell'obiettivo/area/applicazione (es. protocollo di colloquio, presentazioni, ecc). Questo prodotto, laddove opportuno, deve essere mantenuto aggiornato dal fornitore per tutta la durata dell'obiettivo in cui è stato emesso la prima volta.

Nell'ambito degli "altri documenti" deve rientrare, qualora offerto per le attività di definizione e analisi (o equivalenti), anche la documentazione ad hoc da presentare all'utente ai fini della condivisione ed approvazione del lavoro.

ALL. 21 Posa Integrata

Lotto 2 - Base d'Asta AS 813.905,00 €

Inserire i valori nelle celle con sfondo verde in base agli elementi previsti nell'AS

ID	Elemento	Numero di unità richieste	Metrica	Prezzo maggiore offerto in AQ	Prezzo Totale in AS
<b>SERVIZI</b>					
1	Tariffa onnicomprensiva per 1 PF NEW affidamento completo - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo - Green Field		Function Point	100,00 €	0,00 €
2	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo - Green Field		GG/team ottimale	210,00 €	0,00 €
3	Tariffa onnicomprensiva per 1 PF affidamento completo - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (MEV)		Function Point	96,00 €	0,00 €
4	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	60	GG/team ottimale	200,00 €	12.000,00 €
5	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Migrazione Applicativa al Cloud		GG/team ottimale	230,00 €	0,00 €
6	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/nuovo	2200	GG/team ottimale	204,50 €	449.900,00 €
7	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione		GG/team ottimale	210,00 €	0,00 €
8	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione	45	GG/team ottimale	197,00 €	8.865,00 €
9	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguata	70	GG/team ottimale	197,00 €	13.790,00 €
10	Canone Mensile per EP di Manutenzione Correttiva sw Erigresso e non in garanzia		Function Point/mese	0,30 €	0,00 €
11	Canone per 1 Full Time Equivalente (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva		FTE/mese	3.900,00 €	0,00 €
12	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Condizione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati		Servizio/mese	192,00 €	0,00 €
13	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Condizione Applicativa - Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web		Servizio/mese	196,00 €	0,00 €
14	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Condizione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati		GG/team ottimale	196,00 €	0,00 €
15	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Condizione Applicativa - Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web		GG/team ottimale	198,00 €	0,00 €
16	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Condizione Applicativa - Servizio di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web	550	GG/team ottimale	301,00 €	165.550,00 €
17	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Condizione Applicativa - Servizio di Supporto Specialistico		GG/team ottimale	230,00 €	13.800,00 €
18	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali - Servizio di Condizione Tecnica	60	GG/team ottimale	204,00 €	0,00 €
19	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali - Servizio di Condizione Tecnica		Servizio/mese	300,00 €	0,00 €
			GG/team ottimale		
<b>TOTALE</b>					<b>663.905,00 €</b>

Canoni mensili calcolati su 2088  
 Canoni mensili calcolati su 2088  
 Canoni mensili calcolati su 2088

ID	Elemento	Prezzo in AS
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>		
1	Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" - software a licenza o SaaS	150.000,00 €
2		0,00 €
3		0,00 €
4		0,00 €
5		0,00 €
6	<b>TOTALE (si ricorda che il totale servizi accessori non può essere superiore al 50% della Bdr dell'AS)</b>	<b>150.000,00 €</b>

Servizi accessori dovranno essere rimborsati in una delle seguenti fazioni, come meglio precisato nel Garanziale Tecnico, secondo le fazioni di Servizi applicative:  
 Soluzioni per i servizi accessori di gestione operativa  
 Soluzioni per i servizi accessori di classificazione/analisi/monitoraggio dei dati e data entry manuale  
 Soluzioni per i servizi accessori di e-learning ed assistenza virtuale  
 Soluzioni per servizi di contact center e Service Desk/Help desk ad alto livello  
 Soluzioni per servizi accessori di acquisizione dati per i progetti di Smart Health  
 Soluzioni per servizi accessori di analisi e reporting di dati per i progetti di Smart Health  
 Soluzioni per servizi di Servizi Call Center e Help Desk  
 Soluzioni per servizi di Servizi Call Center e Help Desk  
 Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento".  
 Soluzioni di Servizi per la gestione del Centro Servizi - Telematistica

813.905,00 €

Inserire i valori nelle celle con sfondo verde

Per cancellare tutti i dati inseriti

**Componente Tecnica**

Punteggio Tecnico Totale di AS - PT tot AS	90
Punteggio Tecnico dell'AS - PT AS	54
Punteggio Tecnico massimo ereditabile - PT ER	36
Parametro K	2
Punteggi tecnici ereditati dalla fase di AQ	
RTI GPI	33,64861
RTI ENGINEERING	29,8984
RTI ENTERPRISE	30,23328
Punteggi tecnici assegnati dall'Amministrazione in AS (arrotondati alla 4 cifra decimale)	
RTI GPI	
RTI ENGINEERING	
RTI ENTERPRISE	
Punteggi tecnici complessivi di AS	
RTI GPI	33,64861
RTI ENGINEERING	29,8984
RTI ENTERPRISE	30,23328

Valore min 70 e valore max 99

40% % Scelta dalla PA

Valore min 25% (pari a 17,5 pt in AQ) e valore max 50% (pari a 35 punti totali in AQ)

54 PT<sub>AS</sub> MAX assegnabile

**Componente Economica**

Punteggio economico massimo assegnabile in AS	10
Prezzo complessivo offerto in AS (come calcolato dal Sistema)	
RTI GPI	
RTI ENGINEERING	
RTI ENTERPRISE	
Ribassi di AS	
RTI GPI	100,0000000%
RTI ENGINEERING	100,0000000%
RTI ENTERPRISE	100,0000000%
Punteggi economici di AS	
RTI GPI	10,00000
RTI ENGINEERING	10,00000
RTI ENTERPRISE	10,00000

Valore min 1 e valore max 30

**Complessivo**

Punteggi complessivi in AS	
RTI GPI	43,65
RTI ENGINEERING	39,90
RTI ENTERPRISE	40,23

LOTTO 1					
Criteria	D/T	TOT AQ	RTI GPI	RTI Dedalus	RTI Engineering
C01	D	6	4,83191	3,34474	6
C02	D	6	4,26345	6	3,82684
C03	D	6	6	5,46854	2,92437
C04	D	6	6	4,17745	6
	T	3	3	3	3
C05.A	D	3	3	1,52615	1,80483
	T	1	1	1	1
C05.B	D	3	1,35034	3	2,43324
	T	1	1	1	1
C06	D	10	10	7,17246	10
C07	D	10	10	9,29382	8,95479
C08	T	5	5	5	5
C09	T	5	5	5	5
C10	T	5	5	5	5
TOTALE		70	65,4457	59,98316	61,94407

LOTTO 2					
Criteria	D/T	TOT AQ	RTI GPI	RTI Enterprise	RTI Engineering
C01	D	6	4,83191	3,34474	6
C02	D	6	4,26345	6	3,82684
C03	D	6	6	5,46854	2,92437
C04	D	6	6	4,17745	6
	T	3	3	3	3
C05.A	D	3	3	2,10584	1,4603
	T	1	1	1	1
C05.B	D	3	1,33249	2,70222	1,87843
	T	1	1	1	1
C06	D	10	10	7,99265	7,99265
C07	D	10	10	6,99549	8,05318
C08	T	5	5	5	5
C09	T	5	5	5	5
C10	T	5	5	5	5
TOTALE		70	65,42785	58,78693	58,13577

LOTTO 3					
Criteria	D/T	TOT AQ	RTI GPI	RTI Engineering	RTI Dedalus
C01	D	6	4,83191	6	3,34474
C02	D	6	4,7812	3,72024	6
C03	D	6	6	2,92437	5,46854
C04	D	6	6	6	4,17745
	T	3	3	3	3
C05.A	D	3	3	2,12393	1,34819
	T	1	1	1	1
C05.B	D	3	3	1,65647	2,41595
	T	1	1	1	1
C06	D	10	10	10	6,03562
C07	D	10	8,97188	10	8,97188
C08	T	5	5	5	5
C09	T	5	5	5	5
C10	T	5	5	5	5
TOTALE		70	66,585	62,42501	57,76237

LOTTO 4					
Criteria	D/T	TOT AQ	RTI GPI	RTI Enterprise	RTI Engineering
C01	D	6	4,83191	3,34474	6
C02	D	6	4,7812	6	3,72024
C03	D	6	6	5,46854	2,92437
C04	D	6	6	4,17745	6
	T	3	3	3	3
C05.A	D	3	3	2,68263	2,68263
	T	1	1	1	1
C05.B	D	3	3	3	1,84285
	T	1	1	1	1
C06	D	10	10	4,45799	10
C07	D	10	10	5,83688	9,14603
C08	T	5	5	5	5
C09	T	5	5	5	5
C10	T	5	5	5	5
TOTALE		70	67,61311	54,96823	62,31612

Codice Servizio	DESCRIZIONE	GPI L 1-2-3-4	ENGINEERING L 1-2	ENGINEERING L 3-4	DDALUS - ES L 1-2	DDALUS - ES L 3-4
GF	Tariffa onnicomprensiva per 1 PF-NEW affidamento completo - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo - Green Field - Valore unitario offerto (€)	68,00 €	61,00 €	59,00 €	100,00 €	98,00 €
GF	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo - Green Field - Valore unitario offerto (€)	208,00 €	199,00 €	194,50 €	210,00 €	210,00 €
MTV	Tariffa onnicomprensiva per 1 PF affidamento completo - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (MVC) - Valore unitario offerto (€)	65,00 €	60,00 €	58,50 €	96,00 €	95,00 €
MTV	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti - Valore unitario offerto (€)	197,00 €	189,00 €	185,50 €	173,00 €	173,00 €
MC	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Migrazione Applicativa al Cloud - Valore unitario offerto (€)	207,15 €	199,00 €	194,00 €	230,00 €	230,00 €
PP	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/InUse - Valore unitario offerto (€)	204,50 €	198,00 €	194,00 €	190,00 €	188,00 €
CON	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi di sviluppo e evoluzione in co-working con l'Amministrazione - Valore unitario offerto (€)	200,14 €	198,00 €	194,00 €	210,00 €	210,00 €
MAD-MAC	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa - Valore unitario offerto (€)	169,45 €	157,00 €	153,00 €	165,00 €	165,00 €
MAD-MAC	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva - Valore unitario offerto (€)	185,50 €	157,00 €	153,00 €	158,00 €	158,00 €
MAD-MAC	Canone Mensile per PF di Manutenzione Correttiva su progresso e non Ingaranzia - Valore unitario offerto (€)	0,30 €	0,30 €	0,30 €	0,30 €	0,30 €
MAD-MAC	Canone per 1 Full Time Equivalente (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva - Valore unitario offerto (€)	3.290,00 €	3.900,00 €	3.900,00 €	3.200,00 €	3.100,00 €
GAB	Canone standard per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati - Valore unitario offerto (€)	142,30 €	152,00 €	149,50 €	154,00 €	154,00 €
FPS	Canone standard per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione dei front-end digitale, publishing e contenuti di siti web - Valore unitario offerto (€)	153,60 €	156,00 €	153,00 €	154,00 €	154,00 €
GAB	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati - Valore unitario offerto (€)	193,00 €	156,00 €	150,00 €	154,00 €	154,00 €
FPS	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione dei front-end digitale, publishing e contenuti di siti web - Valore unitario offerto (€)	198,00 €	155,00 €	152,50 €	155,00 €	154,00 €
SS	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Supporto Specializzato - Valore unitario offerto (€)	301,00 €	197,00 €	193,00 €	250,00 €	250,00 €
CT	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali - Servizio di Conduzione Tecnica - Valore unitario offerto (€)	230,00 €	198,00 €	195,00 €	210,00 €	210,00 €
CT	Canone standard per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali - Servizio di Conduzione Tecnica - Valore unitario offerto (€)	200,00 €	198,00 €	195,00 €	204,00 €	204,00 €
ST	Tariffa onnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali - Supporto Tecnologico - Valore unitario offerto (€)	300,00 €	199,30 €	194,60 €	300,00 €	294,00 €

Alleg. 22 parte integrante

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ID 2202**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN**

**SCHEMA DI CONTRATTO ESECUTIVO – LOTTI APPLICATIVI  
«Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico Assistenziali»**

## INDICE

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

## CONTRATTO ESECUTIVO

### TRA

l'Azienda Ospedaliera di Rilevanza Nazionale e di Alta Specializzazione Garibaldi di Catania (Cod. Fisc./P.Iva 04721270876) con sede in Catania, piazza Santa Maria del Gesù 5, di seguito denominata "Committente", e rappresentata dal Legale Rappresentante p.t. dott. De Nicola Fabrizio, nato a Palermo il 26.04.1957 (Cod. Fisc. DNCFRZ57D26G27C) nella sua qualità di Commissario Straordinario, nominato con D.A. n. 53 del 29.12.2022, (rettificato con D.A. 1/2023) e prorogato con D.A. n. 28/2023, il quale agisce non in nome proprio, bensì esclusivamente in rappresentanza dell'Azienda Ospedaliera.

(nel seguito per brevità anche "*Amministrazione Contraente*")

### E

\_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_, Via \_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_ al n. \_\_\_, P. IVA \_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_, Via \_\_\_, in persona del \_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_, giusta poteri allo stesso conferiti da \_\_\_ (nel seguito per brevità anche "Fornitore");

### OPPURE

- \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_, Via \_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_ al n. \_\_\_, P. IVA \_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_, Via \_\_\_, in persona del \_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_, nella sua qualità di Fornitore mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante \_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_, Via \_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_ al n. \_\_\_, P. IVA \_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_, via \_\_\_, e la mandante \_\_\_, con sede legale in \_\_\_, Via \_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_ al n. \_\_\_, P. IVA \_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_, via \_\_\_, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in \_\_\_\_\_ dott. \_\_\_\_\_ repertorio n. \_\_\_\_\_; (nel seguito per brevità congiuntamente anche "Fornitore" o "Impresa")

### PREMESSO CHE

- (A) Consip, società interamente partecipata dal Ministero dell'economia e delle finanze, ai sensi dell'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché dei relativi decreti attuativi, DD.MM. del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, ha, tra l'altro, il compito di attuare lo sviluppo e la gestione operativa del Programma di razionalizzazione della spesa di beni e servizi per la pubblica amministrazione.
- (B) L'articolo 2, comma 225, Legge 23 dicembre 2009, n. 191, consente a Consip di concludere Accordi Quadro a cui le Stazioni Appaltanti possono fare ricorso per l'acquisto di beni e di servizi.
- (C) Peraltro, l'utilizzazione dello strumento dell'Accordo Quadro e, quindi, una gestione in forma associata della procedura di scelta del contraente, mediante aggregazione della domanda di più soggetti, consente la razionalizzazione della spesa di beni e servizi, il supporto alla programmazione dei fabbisogni, la semplificazione e standardizzazione delle procedure di acquisto, il conseguimento di economie di scala, una maggiore trasparenza

delle procedure di gara, il miglioramento della responsabilizzazione e del controllo della spesa, un incremento della specializzazione delle competenze, una maggiore efficienza nell'interazione fra Amministrazione e mercato e, non ultimo, un risparmio nelle spese di gestione della procedura medesima.

- (D) In particolare, in forza di quanto stabilito dall'art. 1, comma 514, della legge 28 dicembre 2015, n.208 (Legge di stabilità 2016) ,“Ai fini di cui al comma 512,” – e quindi per rispondere alle esigenze delle amministrazioni pubbliche e delle società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 19 – “Consip o il soggetto aggregatore interessato sentita l'Agid per l'acquisizione dei beni e servizi strategici indicati nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione di cui al comma 513, programma gli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, in coerenza con la domanda aggregata di cui al predetto Piano. [...] Consip S.p.A. e gli altri soggetti aggregatori promuovono l'aggregazione della domanda funzionale all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni su base nazionale, regionale o comune a più amministrazioni”.
- (E) Consip, nell'ambito del Programma di razionalizzazione degli acquisti può supportare le amministrazioni statali, centrali e periferiche nell'acquisizione di beni e servizi di particolare rilevanza strategica secondo quanto previsto dal Piano Triennale nonché può supportare i medesimi soggetti nell'individuazione di specifici interventi di semplificazione, innovazione e riduzione dei costi dei processi amministrativi.
- (F) In virtù di quanto sopra, a seguito dell'approvazione del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021 ed in accordo con Agid, è stato aggiornato il programma delle gare strategiche ICT.
- (G) Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al citato Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, e in esecuzione di quanto precede, Consip, in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha indetto con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 66 del 11/06/2021 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S110 del 09/06/2021, , una procedura aperta per la stipula un Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. b), per ciascuno dei seguenti lotti aventi ad oggetto servizi applicativi (plurifornitore)
- Lotti: Servizi Applicativi – Area tematica di riferimento: «Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging»
- Lotto 1: Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging – NORD
  - Lotto 2: Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging – CENTRO-SUD
- Lotti: Servizi Applicativi – Area tematica di riferimento: «Telemedicina»
- Lotto 3: TELEMEDICINA – NORD
  - Lotto 4: TELEMEDICINA – CENTRO-SUD
- (H) Il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 2 della predetta gara, ed ha stipulato il relativo Accordo Quadro in data \_\_\_\_\_.
- (I) In applicazione di quanto stabilito nel predetto Accordo Quadro, ciascuna Amministrazione Contraente utilizza il medesimo mediante la stipula di Contratti Esecutivi, attuativi dell'Accordo Quadro stesso.

- (J) L'Amministrazione Contraente ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo, in conformità alle previsioni di cui al Capitolato Tecnico Generale.
- (K) Il Fornitore è risultato aggiudicatario dello specifico rilancio competitivo indetto dall'Amministrazione Contraente con le modalità indicate al paragrafo 6.3.2 del Capitolato Tecnico Generale>.
- (L) Il Fornitore dichiara che quanto risulta dall'Accordo Quadro e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato d'Oneri ed il Capitolato Tecnico (Generale e Speciale) dell'Accordo Quadro, nonché dal presente Contratto Esecutivo e dai suoi allegati, definisce in modo adeguato e completo gli impegni assunti con la firma del presente Contratto, nonché l'oggetto dei servizi da fornire e, in ogni caso, che ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica degli stessi e per la formulazione dell'offerta che ritiene pienamente remunerativa;
- (M) il CIG del presente Contratto Esecutivo è il seguente: \_\_\_\_\_;
- (N) il CUP (Codice Unico Progetto) del presente Contratto Esecutivo è il seguente: D61C2000040001;

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

**1. DEFINIZIONI**

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

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

- 2.1 Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo.
- 2.2 Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo:
- l'Accordo Quadro,
  - gli Allegati dell'Accordo Quadro,

- l'Allegato 1 "Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico", l'Allegato 2 "Offerta Tecnica ed Economica dell'Appalto Specifico", l'Allegato 3 "Richiesta di Offerta".

2.3 In particolare, per ogni condizione, modalità e termine per la prestazione dei servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale tra le Parti quanto stabilito nell'Accordo Quadro, ivi inclusi gli Allegati del medesimo, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti.

2.4 Le Parti espressamente convengono che il predetto Accordo Quadro ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo. Pertanto, in caso di contrasto tra i principi dell'Accordo Quadro e quelli del Contratto Esecutivo, i primi prevarranno su questi ultimi, salvo diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.

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

### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO

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

#### Servizi di Sviluppo:

- Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP).
- Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV);

#### Servizi di Manutenzione:

- MAD: Manutenzione Adeguativa;
- MAC: Manutenzione Correttiva;

#### Servizi di Conduzione Applicativa:

- Supporto Specialistico.

#### Servizi Infrastrutturali:

- Servizio di Conduzione Tecnica (CT).

#### Servizi accessori:

- SaaS, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento",

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

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

3.2 È designato quale Responsabile unico del procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 e Direttore dell'esecuzione, ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016, il Dott. \_\_\_\_\_ . <in alternativa> Sono designati quale Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016 il Dott. \_\_\_\_\_ e

Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016 il Dott. \_\_\_\_\_>.

#### **4. EFFICACIA E DURATA**

- 4.1 Il presente Contratto Esecutivo spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 18 mesi, salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo.

La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

#### **5. GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO**

- 5.1 Ai fini dell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore ha nominato i seguenti Responsabili tecnici per l'esecuzione dei servizi: \_\_\_\_\_
- 5.2 I rispettivi compiti sono declinati al paragrafo 7.2 del Capitolato Tecnico Generale dell'Accordo Quadro.
- 5.3 Le attività di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dall'Amministrazione Contraente, eventualmente d'intesa con i soggetti indicati nel paragrafo 9 del Capitolato Tecnico Generale.

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

- 6.1 <eventuale, ove previsto nel Piano dei fabbisogni/Piano Operativo o ove richiesto in sede di Appalto Specifico> Il Fornitore, a decorrere dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, dovrà procedere alla presa in carico dei servizi con le modalità indicate nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale dell'Accordo Quadro.
- 6.2 L'attivazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi di cui al Capitolato Tecnico Generale e Speciale dell'Accordo Quadro e al <Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico/Piano Operativo>.
- 6.3 Alla scadenza del presente Contratto Esecutivo o in caso di risoluzione o recesso dallo stesso, il Fornitore si impegna a porre in essere tutte le attività necessarie o utili al fine di permettere la migrazione dei servizi offerti in base al predetto Contratto Esecutivo al nuovo fornitore dei servizi stessi.

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

- 7.1 L'Amministrazione Contraente provvede ad indicare ed a mettere a disposizione del Fornitore, in comodato gratuito ed in uso non esclusivo, locali idonei all'installazione degli eventuali apparati del Fornitore necessari all'erogazione dei servizi richiesti, con le modalità indicate nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto Specifico>.
- 7.2 L'Amministrazione Contraente garantisce al Fornitore:
- lo spazio fisico necessario per l'alloggio delle apparecchiature ed idoneo ad ospitare le apparecchiature medesime;
  - l'alimentazione elettrica delle apparecchiature di adeguata potenza; sarà cura del Fornitore provvedere ad adottare ogni misura per garantire la continuità della alimentazione elettrica.
- 7.3 L'Amministrazione Contraente non garantisce il condizionamento dei locali. Il Fornitore valuterà l'opportunità di provvedere, a propria cura e spese, alla climatizzazione del

locale, avendo in tale caso diritto a disporre di una canalizzazione verso l'esterno.

- 7.4 Il Fornitore provvede a visitare i locali messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente ed a segnalare, prima della data di disponibilità all'attivazione, l'eventuale inidoneità tecnica degli stessi.
- 7.5 L'Amministrazione Contraente consentirà al personale del Fornitore o a soggetti da esso indicati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso ai propri locali per eseguire eventuali operazioni rientranti nell'oggetto del presente Contratto Esecutivo. Le modalità dell'accesso saranno concordate fra le Parti al fine di salvaguardare la legittima esigenza di sicurezza dell'Amministrazione Contraente. Il Fornitore è tenuto a procedere allo sgombero, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui.
- 7.6 L'Amministrazione Contraente, successivamente all'esito positivo delle verifiche di conformità a fine contratto, porrà in essere quanto possibile affinché gli apparati del Fornitore presenti nei suoi locali non vengano danneggiati o manomessi, pur non assumendosi responsabilità se non quelle derivanti da dolo o colpa grave del proprio personale.

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

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

## **9. PENALI**

- 9.1 L'Amministrazione Contraente potrà applicare al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nell'Accordo Quadro e nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale dei Lotti di Supporto - "Livelli di Servizio", qui da intendersi integralmente trascritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.
- 9.2 del Contratto di Fornitura, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni, nonché la risoluzione contrattuale per inadempimenti che comportino l'applicazione di penali oltre la predetta misura massima.
- 9.3 Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penali vale tra le Parti quanto stabilito all'articolo 12 dell'Accordo Quadro.

## **10. CORRISPETTIVI**

- 10.1 Il corrispettivo complessivo, calcolato sulla base del dimensionamento definito nella documentazione relativa all'Appalto Specifico, è pari a <inserire importo in cifre> € \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ <eventuale> così suddiviso \_\_\_\_\_.
- 10.2 I corrispettivi unitari, per singolo servizio, dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione del presente Contratto Esecutivo sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti <in caso di Contratto Esecutivo a condizioni tutte fissate nell'Allegato "D" all'Accordo Quadro "Corrispettivi e Tariffe"> <in caso di Contratto Esecutivo a seguito di rilancio competitivo nell'Offerta Economica relativa all'Appalto Specifico>, secondo le regole indicate nel Capitolato Tecnico Speciale.

- 10.3 Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
- 10.4 I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ferme restando le previsioni relative ai casi di maggiorazione e riduzione delle tariffe espressamente disciplinate nella *lex specialis* di gara relativa all'AQ.
- 10.5 Tali corrispettivi sono dovuti dall'Amministrazione Contraente al Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione", successivamente all'esito positivo della verifica di conformità della singola prestazione.
- 10.6 *<clausola eventuale da inserire soltanto se l'Amministrazione intende assumersi l'impegno di cui al presente comma: L'Amministrazione Contraente effettuerà il pagamento dell'importo indicato in fattura in un termine inferiore rispetto a quello indicato al precedente comma \_\_\_ <verificare puntamento>, pertanto verrà riconosciuto uno sconto pari a \_\_\_\_\_ <qualora non costituisca elemento dell'offerta indicare lo sconto offerto dall'aggiudicatario in sede di documenti per la stipula>>.*  
Lo sconto verrà riconosciuto, fatto salvo diverso accordo tra le parti, nella fattura relativa all'ultimo \_\_\_\_\_ *<inserire il momento in cui verrà emessa l'ultima fattura mese/bimestre/trimestre/ecc. >* contrattuale, previa verifica del Fornitore dei pagamenti effettuati in anticipo rispetto ai termini di cui al comma \_\_\_ *<verificare puntamento>.*
- 10.7 *<clausola eventuale da inserire soltanto se l'Amministrazione intende assumersi l'impegno di cui al presente comma: Essendosi impegnata l'Amministrazione, all'atto dell'invio della Richiesta di Offerta, a corrispondere l'importo indicato in fattura mediante addebito SEPA Direct Debit (SDD), verrà riconosciuto uno sconto pari a \_\_\_\_\_ <qualora non costituisca elemento dell'offerta indicare lo sconto offerto dall'aggiudicatario in sede di documenti per la stipula>>.*
- 10.8 *<clausola eventuale da inserire soltanto se l'Amministrazione intende assumersi l'impegno di cui al presente comma e se il Fornitore, all'atto della stipula del Contratto Esecutivo, offrirà lo sconto facoltativo oggetto del presente comma: Avendo l'Amministrazione Contraente, all'atto dell'invio della Richiesta di Offerta, preventivamente riconosciuto, ai sensi dell'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016, al Fornitore la facoltà di cedere in tutto o in parte i crediti derivanti dalla regolare esecuzione del contratto di fornitura, nelle modalità e nei termini indicati nell'Accordo Quadro e nel presente documento, il Fornitore applicherà uno sconto pari a \_\_\_\_\_, fatto salvo quanto previsto nel presente documento, nell'Accordo Quadro e quanto stabilito all'art. 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016. Qualora, l'Amministrazione Contraente riconosca successivamente la possibilità di cessione, il Fornitore avrà facoltà di applicare il medesimo sconto.*

## 11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 11.1 La fattura relativa ai corrispettivi maturati secondo quanto previsto al precedente art. 10 viene emessa ed inviata dal Fornitore con la scadenza indicata <nel Capitolato Tecnico della fase di rilancio/Piano Operativo>, nel rispetto delle previsioni del Capitolato Tecnico speciali e relative appendici.
- 11.2 Resta inteso che le quote sospese sono definite nell'Appendice Livelli di Servizio e il

fornitore potrà emettere fattura posticipata solo al termine positivo della verifica di conformità corrispondente agli Indicatori di Performance associati alla quota sospesa; si precisa che la sommatoria delle percentuali di ciascun Indicatore di Performance previsto per il medesimo obiettivo/servizio costituisce la quota sospesa dell'obiettivo e/o del servizio. Si rimanda all'Appendice Livelli di Servizio per il dettaglio;

11.3 Relativamente alle quote fisse di ciascun obiettivo realizzativo di software in modalità progettuale, il fornitore potrà emettere fattura posticipata sulla base delle seguenti modalità:

a) Cicli Tradizionali:

- il **30%** della quota fissa, al termine della verifica di conformità della fase di analisi o analisi e disegno o equivalente
- il **50%** della quota fissa, all'esito positivo del collaudo;
- il **20%** della quota fissa, al termine della verifica di conformità dell'ultima fase (Avvio in esercizio o documentazione);

b) Cicli Agili:

- il **15%** della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano almeno il 30% del Product Backlog;
- il **15%** della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano almeno il 50% del Product Backlog;
- il **50%** della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano a il 100% del Product Backlog;
- il **20%** della quota fissa, al termine della verifica di conformità dell'avvio in esercizio dell'ultimo sprint;

l'Amministrazione Contraente può modificare le quote sopra esposte in base alle caratteristiche di gestione dei cicli agili;

c) Cicli a fase Unica:

- il **70%** all'esito positivo del collaudo;
- il **20%** all'esito della verifica di conformità dell'avvio in esercizio;
- il **10%** della quota fissa, al termine della verifica di conformità della documentazione completa.

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

11.5 Ciascuna fattura dovrà essere emessa nel rispetto di quanto prescritto nell'Accordo Quadro.

11.6 Nel caso in cui risulti aggiudicatario del Contratto un R.T.I., le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti dell'Amministrazione Contraente, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alla ripartizione delle attività. La società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà

- contenere la descrizione di ciascuno dei servizi / attività / fasi / prodotti a cui si riferisce.
- 11.7 I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sul conto corrente n. \_\_\_\_\_, intestato al Fornitore presso \_\_\_\_\_, Codice IBAN \_\_\_\_\_; il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Amministrazione Contraente all'atto del perfezionamento del presente Contratto Esecutivo.
- 11.8 Ove applicabile in funzione della tipologia di prestazioni, ai sensi dell'art. 35, comma 18, del Codice, così come novellato dal D.L. 32/2019, il fornitore può ricevere, entro 15 giorni dall'effettivo inizio della/e prestazione/i contrattuali un'anticipazione del prezzo di ciascun Contratto Esecutivo pari al 20 per cento del valore del Contratto Esecutivo stesso. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa in favore dell'Amministrazione Contraente beneficiaria della prestazione, rilasciata dai soggetti indicati all'art. 35, comma 18, del Codice, di importo pari all'anticipazione, maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma (o altro documento equivalente tipo SLA) della prestazione che indicato nel Capitolato Tecnico relativo all'Appalto Specifico.
- 11.9 L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso dello svolgimento della/e prestazione/i, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle Amministrazioni.
- 11.10 Il Fornitore decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione delle somme anticipate, se l'esecuzione della/e prestazione/i, non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo il cronoprogramma concordato. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione dell'anticipazione.

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

- 12.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali di cui al presente Contratto Esecutivo, il Fornitore ha costituito la garanzia di cui all'art. 13, commi 4 e seguenti dell'Accordo Quadro, cui si rinvia.

## **13. SUBAPPALTO**

*<ove previsto>*

- 13.1 Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di Offerta, si è riservato, per ciascun lotto, di affidare in subappalto l'esecuzione di tutti i servizi offerti, per una quota pari al -----% dell'importo contrattuale dell'Accordo Quadro
- 13.2 Il Fornitore si impegna a depositare presso l'Amministrazione Contraente, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: i) l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; ii) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dalla documentazione di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ivi inclusi i requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016; iii) dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di

controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, v) documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate.

- 13.3 In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, l'Amministrazione Contraente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del sub-appalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.
- 13.4 I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti l'Amministrazione Contraente revocherà l'autorizzazione.
- 13.5 Il Fornitore qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di qualificazione o le certificazioni deve acquisire una autorizzazione integrativa.
- 13.6 Ai sensi dell'art. 105, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. non sarà autorizzato il subappalto ad un operatore economico che abbia partecipato alla procedura di affidamento dell'Accordo Quadro per lo specifico Lotto.
- 13.7 Per le prestazioni affidate in subappalto:
- il subappaltatore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del Codice, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale;
- 13.8 L'Amministrazione Contraente, sentito il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.
- 13.9 Il Fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido, nei confronti dell'Amministrazione Contraente, in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
- 13.10 Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore nei confronti dell'Amministrazione Contraente dei danni che dovessero derivare alla Amministrazione contraente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore e il subappaltatore si impegnano a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione Contraente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento UE n. 2016/679.
- 13.11 Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti

dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette all'Amministrazione Contraente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.

- 13.12 Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D. Lgs. n. 50/2016.
- 13.13 Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.
- 13.14 Trova applicazione l'art. 105, comma 13, del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al ricorrere dei prescritti presupposti. Ove tale previsione non sia applicata, e salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, il Fornitore si obbliga a trasmettere all'Amministrazione Contraente entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.
- 13.15 L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
- 13.16 In caso di inadempimento da parte del fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione Contraente può risolvere il Contratto Esecutivo, salvo il diritto al risarcimento del danno.
- 13.17 Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare all'Amministrazione Contraente il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle prestazioni affidate.
- 13.18 Il Fornitore si impegna a comunicare all'Amministrazione Contraente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione del contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.
- 13.19 Non costituiscono subappalto le fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 105 del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nel caso in cui il Fornitore intenda ricorrere alle prestazioni di soggetti terzi in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura gli stessi devono essere stati sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione del contratto e devono essere consegnati all'Amministrazione Contraente prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.
- 13.20 Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
- 13.21 L'Amministrazione Contraente provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008.

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

- 14.1 Le ipotesi di risoluzione del Presente Contratto Esecutivo e di recesso sono disciplinate, rispettivamente, agli artt. 14 e 15 dell'Accordo Quadro, cui si rinvia, nonché agli artt. "SUBAPPALTO" "TRASPARENZA DEI PREZZI", "TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI" e "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" del presente Documento.

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

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

#### **16. RESPONSABILITÀ CIVILE *<eventuale>* E POLIZZA ASSICURATIVA**

- 16.1 Fermo restando quanto previsto dall'art. 16 dell'Accordo Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell'Amministrazione Contraente o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
- <ove prevista>*
- 16.2 A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha presentato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nella Richiesta di Offerta.
- 16.3 Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
- 16.4 Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità dell'Amministrazione Contraente di procedere a compensare quanto versato con i corrispettivi maturati a fronte delle attività eseguite.
- 16.5 Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2 e qualora l'Amministrazione Contraente non si sia avvalsa della facoltà di cui al precedente comma 4, il Contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
- 16.6 Resta fermo che il Fornitore si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, all'Amministrazione Contraente, la quietanza di pagamento del premio, atta a

comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

## **17. TRASPARENZA DEI PREZZI**

17.1 Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:

- a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
- b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
- c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
- d) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.Lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.

17.2 Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, o il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere c) e d) del precedente comma per tutta la durata del contratto lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione e con facoltà dell'Amministrazione contraente di incamerare la garanzia prestata.

## **18. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

18.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

18.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che l'Amministrazione Contraente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

18.3 Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.

18.4 Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione all'Amministrazione Contraente e

alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione medesima.

- 18.5 Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
- 18.6 L'Amministrazione Contraente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che l'Amministrazione Contraente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
- 18.7 Il Fornitore è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
- 18.8 Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

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

- 19.1 Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto, come previsto all'art. 30 dell'Accordo Quadro.

## **20. FORO COMPETENTE**

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

## **21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 21.1 Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del

Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche “Normativa in tema di trattamento dei dati personali”) e delle istruzioni nel seguito fornite.

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

21.3 Le finalità del trattamento sono: \_\_\_\_\_ (motivi per cui il fornitore tratta i dati)  
<Valorizzare in ragione dell’oggetto del contratto>

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

21.5 Le categorie di interessati sono: es. dipendenti e collaboratori, utenti dei servizi, ecc...  
<Valorizzare in ragione dell’oggetto del contratto>

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

a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;

b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali;

c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d’ora in poi “persone autorizzate”; nel caso in cui ritenga che un’istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;

d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell’ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:

- si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
- ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
- trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;

e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default).

- f) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- g) su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
- h) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive < si precisa che tale obbligo non si applica alle imprese o organizzazioni con meno di 250 dipendenti, a meno che il trattamento che esse effettuano possa presentare un rischio per i diritti e le libertà dell'interessato o includa il trattamento di dati sensibili di cui all'articolo 9, paragrafo 1, o i dati giudiziari di cui all'articolo 10>, tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;
- i) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 31 a 36 del Regolamento UE.

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

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

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

<Oppure> 2) (Autorizzazione specifica) Il Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.

21.9 Nel caso in cui per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali il Fornitore/ Responsabile ricorra a subappaltatori o subcontraenti è obbligato a

nominare tali operatori a loro volta sub-Responsabili del trattamento sulla base della modalità sopra indicata e comunicare l'avvenuta nomina al titolare.

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

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

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

21.10 Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.

21.11 Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. data breach); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.

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

un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.

- 21.20 Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
- 21.21 Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione Contraente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 21.22 Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

Letto, approvato e sottoscritto

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

\_\_\_\_\_

(per l'Amministrazione Contraente)

\_\_\_\_\_

(per il Fornitore)

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

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, li

\_\_\_\_\_

(per il Fornitore)



## ALLEGATO 12

### FACSIMILE DICHIARAZIONE RILASCIATA

ANCHE AI SENSI DELL'ART. 46 DEL D.P.R. 445/2000

*(N.B. la presente dichiarazione deve essere prodotta unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38 D.P.R. n. 445/2000.*

*Non è ammessa la sostituzione dei certificati e delle dichiarazioni con fotocopie e duplicati non autenticati nelle forme previste dagli articoli 18 e 19 del D.P.R. n. 445/2000)*



Spett.le  
Consip S.p.A.  
Via Isonzo, 19/E  
00198 ROMA

**DICHIARAZIONE ANCHE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 PER  
GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS.  
50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO  
DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali»  
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN**

Io sottoscritt\_ (nome e cognome) \_\_\_\_\_ nat\_ a \_\_\_\_\_ Prov.  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente  
a \_\_\_\_\_ via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ C  
odice Fiscale \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ della  
società \_\_\_\_\_ ai sensi e per gli effetti dell’art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole  
della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o  
formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più  
corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della  
presente dichiarazione il Concorrente decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata

**DICHIARA**

ai sensi dell’art. 85, del D.Lgs 159/2011 e s.m.i., di avere i seguenti familiari conviventi di maggiore età:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_ residenza \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_ residenza \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l’affidamento di servizi applicativi e l’affidamento di servizi di supporto in ambito «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN ID 2202

Allegato 12 - Facsimile Dichiarazione familiari conviventi



Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_ residenza \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Con la firma del presente documento il sottoscritto dichiara altresì, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, di aver letto l'informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel Disciplinare di gara e di acconsentire al trattamento dei dati personali, anche giudiziari, mediante strumenti manuali ed informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara e per le finalità ivi descritte; dichiara, inoltre, di essere stato informato circa i diritti di cui agli artt. 15 e segg. del Regolamento UE n. 2016/679.

Si impegna, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per consentire il trattamento dei loro Dati personali da parte della Consip S.p.A. o dalle Amministrazioni per le finalità descritte nell'informativa.

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

Firma

\_\_\_\_\_

---

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN ID 2202

Allegato 12 - Facsimile Dichiarazione familiari conviventi



**Parte II: Informazioni sull'operatore economico**

**A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO**

Dati identificativi	Risposta:
Nome:	[ ]
Partita IVA, se applicabile: Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale, se richiesto e applicabile	[ ] [ ]
Indirizzo postale:	[.....]
Persone di contatto <sup>(6)</sup> : Telefono: PEC o e-mail: (indirizzo Internet o sito web) (ove esistente):	[.....] [.....] [.....] [.....]
<b>Informazioni generali:</b>	<b>Risposta:</b>
L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media <sup>(7)</sup> ?	[ ] Sì [ ] No
<b>Solo se l'appalto è riservato <sup>(8)</sup>:</b> l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" <sup>(9)</sup> o provvede all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)?  <b>In caso affermativo,</b> qual è la percentuale corrispondente di lavoratori con disabilità o svantaggiati?  Se richiesto, specificare a quale o quali categorie di lavoratori con disabilità o svantaggiati appartengono i dipendenti interessati:	[ ] Sì [ ] No  [.....]  [.....]
Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ?  <b>In caso affermativo:</b>  <b>Rispondere compilando le altre parti di questa sezione, la sezione B e, ove pertinente, la sezione C della presente parte, la parte III, la parte V se applicabile, e in ogni caso compilare e firmare la parte VI.</b>  a) Indicare la denominazione dell'elenco o del certificato e, se pertinente, il pertinente numero di iscrizione o della certificazione  b) Se il certificato di iscrizione o la certificazione è disponibile elettronicamente, indicare:  c) Indicare i riferimenti in base ai quali è stata ottenuta l'iscrizione o la certificazione e, se pertinente, la classificazione ricevuta nell'elenco ufficiale <sup>(10)</sup> :	[ ] Sì [ ] No [ ] Non applicabile  a) [.....]  b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]  c) [.....]

<sup>(6)</sup> Ripetere le informazioni per ogni persona di contatto tante volte quanto necessario.

<sup>(7)</sup> Cfr. raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 35). Queste informazioni sono richieste unicamente a fini statistici.

**Microimprese:** imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

**Piccole imprese:** imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.

**Medie imprese:** imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

<sup>(8)</sup> Cfr. il punto III.1.5 del bando di gara.

<sup>(9)</sup> Un' "impresa sociale" ha per scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili o svantaggiate.

<p>d) L'iscrizione o la certificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?</p> <p><b>In caso di risposta negativa alla lettera d):</b></p> <p><b>Inserire inoltre tutte le informazioni mancanti nella parte IV, sezione A, B, C, o D secondo il caso</b></p> <p><b>SOLO se richiesto dal pertinente avviso o bando o dai documenti di gara:</b></p> <p>e) L'operatore economico potrà fornire un <b>certificato</b> per quanto riguarda il pagamento dei contributi previdenziali e delle imposte, o fornire informazioni che permettano all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di ottenere direttamente tale documento accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>e) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(Indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
<p>Se pertinente: l'operatore economico, in caso di contratti di lavori pubblici di importo superiore a 150.000 euro, è in possesso di attestazione rilasciata da Società Organismi di Attestazione (SOA), ai sensi dell'articolo 84 del Codice (settori ordinari)?</p> <p>ovvero,</p> <p>è in possesso di attestazione rilasciata nell'ambito dei Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, previsti per i settori speciali</p> <p><b>In caso affermativo:</b></p> <p>a) Indicare gli estremi dell'attestazione (denominazione dell'Organismo di attestazione ovvero Sistema di qualificazione, numero e data dell'attestazione)</p> <p>b) Se l'attestazione di qualificazione è disponibile elettronicamente, indicare:</p> <p>c) Indicare, se pertinente, le categorie di qualificazione alla quale si riferisce l'attestazione:</p> <p>d) L'attestazione di qualificazione comprende tutti i criteri di selezione richiesti?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>a) [.....]</p> <p>b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p> <p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p><b>Si evidenzia che gli operatori economici, iscritti in elenchi di cui all'articolo 90 del Codice o in possesso di attestazione di qualificazione SOA (per lavori di importo superiore a 150.000 euro) di cui all'articolo 84 o in possesso di attestazione rilasciata da Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, non compilano le Sezioni B e C della Parte IV.</b></p>	
<p><b>Forma della partecipazione:</b></p>	<p><b>Risposta:</b></p>
<p>L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri <sup>(1)</sup>?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p><b>In caso affermativo, accertarsi che gli altri operatori interessati forniscano un DGUE distinto.</b></p>	
<p><b>In caso affermativo:</b></p> <p>a) Specificare il ruolo dell'operatore economico nel raggruppamento, ovvero consorzio, GEIE, rete di impresa di cui all' art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g) e all'art. 46, comma 1, lett. a), b), c), d) ed e) del Codice (capofila, responsabile di compiti specifici, ecc.):</p> <p>b) Indicare gli altri operatori economici che compartecipano alla procedura di appalto:</p> <p>c) Se pertinente, indicare il nome del raggruppamento partecipante:</p> <p>d) Se pertinente, indicare la denominazione degli operatori economici facenti parte di un consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), o di una società di professionisti di cui all'articolo 46, comma 1, lett. f) che eseguono le prestazioni oggetto del contratto.</p>	<p>a): [.....]</p> <p>b): [.....]</p> <p>c): [.....]</p> <p>d): [.....]</p>

<sup>(10)</sup> I riferimenti e l'eventuale classificazione sono indicati nella certificazione.

<sup>(11)</sup> Specificamente nell'ambito di un raggruppamento, consorzio, joint-venture o altro

<b>Lotti</b>	<b>Risposta:</b>
Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:	[ ]

**B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO**

*Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario.*

<b>Eventuali rappresentanti:</b>	<b>Risposta:</b>
Nome completo; se richiesto, indicare altresì data e luogo di nascita:	[.....]; [.....]
Posizione/Titolo ad agire:	[.....]
Indirizzo postale:	[.....]
Telefono:	[.....]
E-mail:	[.....]
Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):	[.....]

**C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice - Avvalimento)**

<b>Affidamento:</b>	<b>Risposta:</b>
L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?	[ ]Si [ ]No
<b>In caso affermativo:</b> Indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi:	[.....]
Indicare i requisiti oggetto di avvalimento:	[.....]

*In caso affermativo, indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.  
Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.*

**D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO (ARTICOLO 105 DEL CODICE - SUBAPPALTO)**

*(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).*

<b>Subappaltatore:</b>	<b>Risposta:</b>
L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?	[ ]Si [ ]No
<b>In caso affermativo:</b> Elencare le prestazioni o lavorazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale:	[.....] [.....]
Nel caso ricorrano le condizioni di cui all'articolo 105, comma 6, del Codice, indicare la denominazione dei subappaltatori proposti:	[.....]

*Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, ognuno dei subappaltatori o categorie di subappaltatori interessati dovrà compilare un proprio D.G.U.E. fornendo le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.*

**PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE** (Articolo 80 del Codice)

**A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI**

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):

1. Partecipazione a un'organizzazione criminale <sup>(12)</sup>
2. Corruzione<sup>(13)</sup>
3. Frode<sup>(14)</sup>;
4. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche <sup>(15)</sup>;
5. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo <sup>(16)</sup>;
6. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani<sup>(17)</sup>

CODICE

7. Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice);

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
<p>I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati <b>condannati con sentenza definitiva</b> o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] <sup>(18)</sup></p>
<p><b>In caso affermativo, indicare <sup>(19)</sup>:</b></p> <p>a) la data della condanna, del decreto penale di condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna,</p> <p>b) dati identificativi delle persone condannate [ ];</p> <p>c) se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:</p>	<p>a) Data: [ ], durata [ ], lettera comma 1, articolo 80 [ ], motivi: [ ]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c) durata del periodo d'esclusione [.....], lettera comma 1, articolo 80 [ ],</p>

<sup>(12)</sup> Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

<sup>(13)</sup> Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

<sup>(14)</sup> Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

<sup>(15)</sup> Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

<sup>(16)</sup> Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

<sup>(17)</sup> Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).

<sup>(18)</sup> Ripetere tante volte quanto necessario.

<sup>(19)</sup> Ripetere tante volte quanto necessario.

In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione <sup>20</sup> (autodisciplina o "Self-Cleaning", cfr. articolo 80, comma 7)?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
<b>In caso affermativo, indicare:</b>	
1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
3) in caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice:	
- hanno risarcito interamente il danno?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- si sono impegnati formalmente a risarcire il danno?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
	In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [ ] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]
5) se le sentenze di condanna sono state emesse nei confronti dei soggetti cessati di cui all'art. 80 comma 3, indicare le misure che dimostrano la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata:	[.....]

**B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI**

<b>Pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali</b> (Articolo 80, comma 4, del Codice):	<b>Risposta:</b>	
L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
<b>In caso negativo, indicare:</b>	<b>Imposte/tasse</b>	<b>Contributi previdenziali</b>
a) Paese o Stato membro interessato	a) [.....]	a) [.....]
b) Di quale importo si tratta	b) [.....]	b) [.....]
c) Come è stata stabilita tale inottemperanza:		
1) Mediante una <b>decisione</b> giudiziaria o amministrativa:	c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Tale decisione è definitiva e vincolante?	- <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	- <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione.	- [.....]	- [.....]
- Nel caso di una sentenza di condanna, <b>se stabilita direttamente nella sentenza di condanna</b> , la durata del periodo d'esclusione:	- [.....]	- [.....]
2) In <b>altro modo</b> ? Specificare:	c2) [.....]	c2) [.....]
d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi	d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

<sup>(20)</sup> In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

<p>obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, avendo effettuato il pagamento o formalizzato l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?</p>	<p><b>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate:</b> [.....]</p>	<p><b>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate:</b> [.....]</p>
<p>Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o contributi previdenziali è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(Indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)<sup>(21)</sup>: [.....][.....][.....]</p>	

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI <sup>(22)</sup>

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:
<p>L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di diritto ambientale, sociale e del lavoro, <sup>(23)</sup> di cui all'articolo 80, comma 5, lett. a), del Codice?</p> <p><b>In caso affermativo</b>, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione (autodisciplina o "Self-Cleaning, cfr. articolo 80, comma 7)?</p> <p><b>In caso affermativo</b>, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ha risarcito interamente il danno?</li> <li>- si è impegnato formalmente a risarcire il danno?</li> </ul> <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p>[ ] SI [ ] No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [ ] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice:</p> <p>a) fallimento</p> <p><b>In caso affermativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il curatore del fallimento è stato autorizzato all'esercizio provvisorio ed è stato autorizzato dal giudice delegato a partecipare a procedure di affidamento di contratti pubblici (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice) ?</li> </ul>	<p>[ ] SI [ ] No</p> <p>[ ] SI [ ] No</p> <p>In caso affermativo indicare gli estremi dei provvedimenti [.....] [.....]</p>

<sup>(21)</sup> Ripetere tante volte quanto necessario.

<sup>(22)</sup> Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

<sup>(23)</sup> Così come stabiliti ai fini del presente appalto dalla normativa nazionale, dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara ovvero dall'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE.

<p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p> <p>b) liquidazione coatta</p> <p>c) concordato preventivo</p> <p>d) è ammesso a concordato con continuità aziendale</p> <p><b>In caso di risposta affermativa alla lettera d):</b></p> <p>- è stato autorizzato dal giudice delegato ai sensi dell'articolo 110, comma 3, lett. a) del Codice?</p> <p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p>
<p>L'operatore economico si è reso colpevole di <b>gravi illeciti professionali</b><sup>(24)</sup> di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?</p> <p><b>In caso affermativo</b>, fornire informazioni dettagliate, specificando la tipologia di illecito:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p><b>In caso affermativo</b>, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina?</p> <p><b>In caso affermativo</b>, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ha risarcito interamente il danno?</li> <li>- si è impegnato formalmente a risarcire il danno?</li> </ul> <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [ ] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
<p><b>L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi</b><sup>(25)</sup> legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. d) del Codice)?</p> <p><b>In caso affermativo</b>, fornire informazioni dettagliate sulle modalità con cui è stato risolto il conflitto di interessi:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p><b>L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza</b> all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti <b>partecipato alla preparazione</b> della procedura d'aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. e) del Codice?</p> <p><b>In caso affermativo</b>, fornire informazioni dettagliate sulle misure adottate per prevenire le possibili distorsioni della concorrenza:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico può confermare di:</p> <p>a) <b>non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni</b> nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,</p> <p>b) <b>non avere occultato</b> tali informazioni?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

<sup>(24)</sup> Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

<sup>(25)</sup> Come indicato nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

**D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O DELL'ENTE AGGIUDICATORE**

<b>Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale (articolo 80, comma 2 e comma 5, lett. f), g), h), i), j), m) del Codice e art. 53 comma 16-ter del D. Lgs. 165/2001</b>	<b>Risposta:</b>
<p>Sussistono a carico dell'operatore economico cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto, fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia (Articolo 80, comma 2, del Codice)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] (26)</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni ?</p> <p>1. è stato soggetto alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Articolo 80, comma 5, lettera f);</p> <p>2. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (Articolo 80, comma 5, lettera g);</p> <p>3. ha violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 (Articolo 80, comma 5, lettera h)?</p> <p>In caso affermativo:                      - indicare la data dell'accertamento definitivo e l'autorità o organismo di emanazione:                       - la violazione è stata rimossa?</p> <p>4. è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68 (Articolo 80, comma 5, lettera i);</p> <p>5. è stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p>Nel caso in cui l'operatore non è tenuto alla disciplina legge 68/1999 indicare le motivazioni:                      (numero dipendenti e/o altro ) [.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

(26) Ripetere tante volte quanto necessario.

<p>In caso affermativo:</p> <p>- ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria?</p> <p>- ricorrono i casi previsti all'articolo 4, primo comma, della Legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l) ?</p> <p>6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>
<p>7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>

Parte IV: Criteri di selezione

In merito ai criteri di selezione (sezione  $\alpha$  o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

**$\alpha$ : INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE**

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione  $\alpha$  della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Rispetto di tutti i criteri di selezione richiesti	Risposta
Soddisfa i criteri di selezione richiesti:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

A: IDONEITÀ (Articolo 83, comma 1, lettera a), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Idoneità	Risposta
<p><b>1) Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento <sup>(27)</sup></b></p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p><b>2) Per gli appalti di servizi:</b></p> <p>È richiesta una particolare <b>autorizzazione o appartenenza</b> a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, specificare quale documentazione e se l'operatore economico ne dispone: [ ... ] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

<sup>(27)</sup> Conformemente all'elenco dell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità economica e finanziaria	Risposta:
<p>1a) Il <b>fatturato annuo</b> ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>1b) Il <b>fatturato annuo medio</b> dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente <sup>(28)</sup>:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta                      esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta                      esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio):                      [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):                      [.....][.....][.....]</p>
<p>2a) Il <b>fatturato annuo</b> ("specifico") dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>2b) Il <b>fatturato annuo medio</b> dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente <sup>(29)</sup>:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta                      esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta                      esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio):                      [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):                      [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Per quanto riguarda gli <b>indici finanziari</b> <sup>(30)</sup> specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. b), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i seguenti:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indicazione dell'indice richiesto, come rapporto tra x e y <sup>(31)</sup>, e valore)                      [.....], [.....] <sup>(32)</sup></p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):                      [.....][.....][.....]</p>
<p>5) L'importo assicurato dalla <b>copertura contro i rischi professionali</b> è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera c) del Codice):</p> <p>Se tali informazioni sono disponibili elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):                      [.....][.....][.....]</p>
<p>6) Per quanto riguarda gli <b>eventuali altri requisiti economici o finanziari</b> specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p>	<p>[.....]</p>

<sup>(28)</sup> Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

<sup>(29)</sup> Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

<sup>(30)</sup> Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

<sup>(31)</sup> Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

<sup>(32)</sup> Ripetere tante volte quanto necessario.

Se la documentazione pertinente <b>eventualmente</b> specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice)

**Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.**

Capacità tecniche e professionali	Risposta:								
<p>1a) Unicamente per gli <b>appalti pubblici di lavori</b>, durante il periodo di riferimento<sup>(33)</sup> l'operatore economico <b>ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato:</b></p> <p>Se la documentazione pertinente sull'esecuzione e sul risultato soddisfacenti dei lavori più importanti è disponibile per via elettronica, indicare:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [...] Lavori: [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>								
<p>1b) Unicamente per gli <b>appalti pubblici di forniture e di servizi:</b></p> <p>Durante il periodo di riferimento l'operatore economico <b>ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato o prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato:</b> Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati<sup>(34)</sup>:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [.....]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione</th> <th>importi</th> <th>date</th> <th>destinatari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descrizione	importi	date	destinatari				
Descrizione	importi	date	destinatari						
<p>2) Può disporre dei seguenti <b>tecnici o organismi tecnici</b> <sup>(35)</sup>, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità:</p> <p>Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>								
<p>3) Utilizza le seguenti <b>attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità</b> e dispone degli <b>strumenti di studio e ricerca</b> indicati di seguito:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>4) Potrà applicare i seguenti <b>sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento</b> durante l'esecuzione dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>5) <b>Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare:</b></p> <p>L'operatore economico <b>consentirà l'esecuzione di verifiche</b><sup>(36)</sup> delle sue capacità di <b>produzione o strutture tecniche</b> e, se necessario, degli <b>strumenti di studio e di ricerca</b> di cui egli dispone, nonché delle <b>misure adottate per garantire la qualità?</b></p>	<p>[ ] Sì [ ] No</p>								
<p>6) Indicare i <b>titoli di studio e professionali</b> di cui sono in possesso:</p>									

(33) Le amministrazioni aggiudicatrici possono **richiedere** fino a cinque anni e **ammettere** un'esperienza che risale a più di cinque anni prima.

(34) In altri termini, occorre indicare **tutti** i destinatari e l'elenco deve comprendere i clienti pubblici e privati delle forniture o dei servizi in oggetto.

(35) Per i tecnici o gli organismi tecnici che non fanno parte integrante dell'operatore economico, ma sulle cui capacità l'operatore economico fa affidamento come previsto alla parte II, sezione C, devono essere compilati DGUE distinti.

(36) La verifica è eseguita dall'amministrazione aggiudicatrice o, se essa acconsente, per suo conto da un organismo ufficiale competente del paese in cui è stabilito il fornitore o il prestatore dei servizi.

a)	lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, e/o (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)	a) [.....]
b)	i componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro:	b) [.....]
7)	L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti <b>misure di gestione ambientale</b> :	[.....]
8)	L' <b>organico medio annuo</b> dell'operatore economico e il numero dei dirigenti negli ultimi tre anni sono i seguenti:	Anno, organico medio annuo: [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....], Anno, numero di dirigenti [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....]
9)	Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell' <b>attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico</b> seguenti:	[.....]
10)	L'operatore economico <b>intende eventualmente subappaltare<sup>(37)</sup></b> la seguente <b>quota (espressa in percentuale)</b> dell'appalto:	[.....]
11)	Per gli <b>appalti pubblici di forniture</b> :  L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti;  se applicabile, l'operatore economico dichiara inoltre che provvederà a fornire le richieste certificazioni di autenticità.  Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[ ] Si [ ] No  [ ] Si [ ] No  (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
12)	Per gli <b>appalti pubblici di forniture</b> :  L'operatore economico può fornire i richiesti <b>certificati</b> rilasciati da <b>istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità</b> , di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara?  <b>In caso negativo</b> , spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova si dispone:  Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:	[ ] Si [ ] No  [.....]  (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
13)	Per quanto riguarda gli <b>eventuali altri requisiti tecnici e professionali</b> specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:	[.....]

<sup>(37)</sup> Si noti che se l'operatore economico ha deciso di subappaltare una quota dell'appalto e fa affidamento sulle capacità del subappaltatore per eseguire tale quota, è necessario compilare un DGUE distinto per ogni subappaltatore, vedasi parte II, sezione C.

Se la documentazione pertinente <b>eventualmente</b> specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (ARTICOLO 87 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale	Risposta:
<p>L'operatore economico potrà presentare <b>certificati</b> rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate <b>norme di garanzia della qualità</b>, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?</p> <p><b>In caso negativo</b>, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi al programma di garanzia della qualità si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[ ] Si [ ] No</p> <p>[.....][.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico potrà presentare <b>certificati</b> rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati <b>sistemi o norme di gestione ambientale</b>?</p> <p><b>In caso negativo</b>, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi ai <b>sistemi o norme di gestione ambientale</b> si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[ ] Si [ ] No</p> <p>[.....][.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>

### Parte V: Riduzione del numero di candidati qualificati (ARTICOLO 91 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara:

Riduzione del numero	Risposta:
<p>Di <b>soddisfare</b> i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato :</p> <p>Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per <b>ciascun documento</b> se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti:</p> <p>Se alcuni di tali certificati o altre forme di prove documentali sono disponibili elettronicamente <sup>(38)</sup>, indicare per <b>ciascun documento</b>:</p>	<p>[.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <sup>(39)</sup></p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]<sup>(40)</sup></p>

### Parte VI: Dichiarazioni finali

*Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.*

*Ferme restando le disposizioni degli articoli 40, 43 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:*

- a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro <sup>(41)</sup>, oppure*
- b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018 <sup>(42)</sup>, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.*

*Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente [nome dell'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A] ad accedere ai documenti complementari alle informazioni, di cui [alla parte/alla sezione/al punto o ai punti] del presente documento di gara unico europeo, ai fini della [procedura di appalto: (descrizione sommaria, estremi della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, numero di riferimento)].*

Data, luogo e, se richiesto o necessario, firma/firme: [.....]

<sup>(38)</sup> Indicare chiaramente la voce cui si riferisce la risposta.

<sup>(39)</sup> Ripetere tante volte quanto necessario.

<sup>(40)</sup> Ripetere tante volte quanto necessario.

<sup>(41)</sup> A condizione che l'operatore economico abbia fornito le informazioni necessarie (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) in modo da consentire all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di acquisire la documentazione. Se necessario, accludere il pertinente assenso.

<sup>(42)</sup> In funzione dell'attuazione nazionale dell'articolo 59, paragrafo 5, secondo comma, della direttiva 2014/24/UE.



ALLEGATO 7

DICHIARAZIONE DOMICILIO E ACCESSO AGLI ATTI RILASCIATO ANCHE  
AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL D.P.R. 445/2000

*(Non è ammessa la sostituzione dei certificati e delle dichiarazioni con fotocopie e duplicati non autenticati nelle forme previste dagli articoli 18 e 19 del D.P.R. n. 445/2000)*

Spett.le  
**ARNAS**  
**Garibaldi**  
Piazza Santa  
Maria di Gesù 5,  
95123 Catania

**DICHIARAZIONE DOMICILIO E ACCESSO AGLI ATTI  
ANCHE AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL D.P.R. 445/2000 PER L'AMMISSIONE ALLA GARA A PROCEDURA  
APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L'AFFIDAMENTO DELLA PROCEDURA APERTA PER LA  
CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI  
APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO "SANITÀ DIGITALE - SISTEMI  
INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI" PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN  
ID 2202**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_, domiciliato  
per la carica presso la sede societaria ove appreso, nella sua qualità di \_\_\_\_\_ e legale  
rappresentante avente i poteri necessari per impegnare la \_\_\_\_\_ nella presente procedura,  
con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al  
n. \_\_\_\_\_, codice fiscale n. \_\_\_\_\_ CCNL applicato \_\_\_\_\_ Settore \_\_\_\_\_,  
che partecipa alla presente iniziativa nella seguente forma

**(INDICARE UNA DELLE FORME DI PARTECIPAZIONE DI CUI ALL'ART. 45, COMMA 2, DEL CODICE)**

di seguito denominato "operatore"

ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità e delle conseguenze  
civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi e/o in caso di  
esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità;

**E DICHIARA**

- i seguenti dati: domicilio fiscale \_\_\_\_\_; codice fiscale \_\_\_\_\_, pec \_\_\_\_\_

**oppure**

solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica

\_\_\_\_\_ che, anche ai sensi dell'art. 52 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e stante quanto previsto nella lex specialis,

Classificazione del documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD  
OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA' DIGITALE -  
Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN  
ID2202

Allegato 9 – Dichiarazione domicilio e accesso agli atti



per le comunicazioni inerente la presente procedura con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita "Area comunicazioni" del sistema ad esso riservata ed elegge altresì domicilio presso l'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato;

- di autorizzare qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di accesso agli atti, la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara

**oppure**

di autorizzare, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di accesso agli atti, la Consip S.p.A., a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara, fatta eccezione, nei limiti di quanto stabilito al comma 6 dell'art. 53 del Codice, delle parti dell'offerta tecnica di seguito indicate e delle parti delle eventuali giustificazioni richieste a corredo dell'offerta anomala, che saranno ivi specificate, coperte da segreto tecnico/commerciale;  
per le seguenti ragioni \_\_\_\_\_

*(Fornire adeguate motivazioni, supportate da eventuale documentazione a comprova, così come richiesto dall'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice. Si rammenta di non fornire informazioni relative ai contenuti dell'offerta economica e ai giustificativi dell'anomalia).*

**2.1 (SE DEL CASO DI SEGUITO INSERIRE LE PARTI DELLA OFFERTA TECNICA DA SEGRETARE).  
CHE LE PARTI DELL'OFFERTA DA SEGRETARE SONO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2.2 (Se del caso)** Che le parti delle eventuali **giustificazioni** richieste a corredo dell'offerta anomala, contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, da segretare, saranno indicate, nel caso, nei giustificativi stessi.

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

Firma

\_\_\_\_\_

Classificazione del documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN  
ID2202

Allegato 9 – Dichiarazione domicilio e accesso agli atti

## NOMINA RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

### ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Con la sottoscrizione della presente da parte dell’Amministrazione ARNAS Garibaldi, il Fornitore \_\_\_\_\_ è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche “Regolamento UE”), per tutta la durata del contratto esecutivo (nel seguito anche “contratto”) relativo alla Accordo Quadro per l’Affidamento di servizi applicativi e l’affidamento di servizi di supporto in ambito «SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l’esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto dell’Amministrazione (Titolare del Trattamento), **le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del contratto esecutivo e dell’Accordo Quadro**, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i e del D. Lgs. n. 101/2018 (nel seguito anche “Normativa in tema di trattamento dei dati personali”), e delle istruzioni nel seguito fornite.

1. Il Fornitore/Responsabile si impegna a presentare su richiesta dell’Amministrazione garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l’adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate l’Amministrazione potrà chiedere la presentazione di garanzie sufficienti entro un termine congruo ed in caso di mancato riscontro risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.
2. Le finalità del trattamento sono: **<Valorizzare in ragione dell’oggetto del contratto esecutivo \_\_\_\_\_>**
3. Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: **<Valorizzare in ragione dell’oggetto del contratto esecutivo i) dati personali (es. dati anagrafici e di contatto ecc.); ii) categorie particolari di dati personali ai sensi dell’art. 9 del Regolamento UE c.d. sensibili; iii) dati personali relativi a condanne penali e reati di cui all’art. 10 del Regolamento UE c.d. giudiziari>**.
4. Le categorie di interessati sono: **<Valorizzare in ragione dell’oggetto del contratto esecutivo es. dipendenti e collaboratori, utenti dei servizi, ecc.>**.
5. Nell’esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile si impegna a:
  - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
  - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - c) trattare i dati personali conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del contratto, d’ora in poi “persone autorizzate”; nel caso in cui ritenga che un’istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
  - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell’ambito del contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del contratto:
    - o si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
    - o ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
    - o trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare al Responsabile;
  - e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (*privacy by design*), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate

per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (*privacy by default*);

- f) adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- g) su eventuale richiesta dell'Amministrazione, assistere quest'ultima nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;
- h) **< tale obbligo non si applica alle imprese o organizzazioni con meno di 250 dipendenti, a meno che il trattamento che esse effettuano possa presentare un rischio per i diritti e le libertà dell'interessato o includa il trattamento di dati sensibili di cui all'articolo 9, paragrafo 1, o i dati giudiziari di cui all'articolo 10 >**, ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE e nei limiti di quanto esso prescrive, tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con l'Amministrazione e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta>;
- i) adottare le misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017.
  - o Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione un piano di misure di sicurezza rimesse all'approvazione della stessa, che saranno concordate al fine di mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:
    - o la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
    - o la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
    - o la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
    - o una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

La valutazione circa l'adeguatezza del livello di sicurezza deve tenere conto, in particolare, dei rischi del trattamento derivanti da: distruzione o perdita anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento dei dati personali conservati o comunque trattati.

6. Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali.

A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre **< o diverso termine indicato dalla PA >** giorni lavorativi; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, **quest'ultima applicherà le penali previste nell'Accordo Quadro e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato.** In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida,

resa anche ai sensi dell'art. 1454 c.c., l'Amministrazione, in ragione della gravità dell'inadempimento, potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

7. **1) (Autorizzazione generale)** Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (di seguito, "sub-Responsabile del trattamento") per gestire attività di trattamento specifiche, informando, periodicamente \_\_\_\_\_ (**la PA deve specificare la periodicità**), il Titolare del trattamento delle nomine e delle sostituzioni dei Responsabili. Nella comunicazione andranno specificate le attività di trattamento delegate, i dati identificativi dei sub-Responsabili nominati e i dati del contratto di esternalizzazione.  
**<Oppure> 2) (Autorizzazione specifica)** Il Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento.
8. Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti; l'Amministrazione potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate l'Amministrazione potrà chiedere la presentazione di garanzie sufficienti entro un termine congruo ed in caso di mancato riscontro risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.  
Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento o risulti che il sub responsabile agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, **quest'ultima applicherà al Fornitore/Responsabile Iniziale del trattamento le penali previste nell'Accordo Quadro** e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 c.c., l'Amministrazione potrà, in ragione della gravità dell'inadempimento, risolvere il contratto esecutivo con il Responsabile iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
9. Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati. Qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto **<selezionare una tra le due opzioni:**  
**1)** ad informare tempestivamente il Titolare del trattamento, fornendo adeguato riscontro agli interessati, in nome e per conto del Titolare del trattamento, nei termini previsti dalla Regolamento UE; **oppure>**  
**2)** ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
10. Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile **<da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>** del trattamento si impegna a supportare il Titolare nell'ambito di tale attività.
11. Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del contratto.

12. Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
13. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile, su richiesta del Titolare, si impegna a: *i)* restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; *ii)* distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
14. Il Fornitore si impegna a individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema mettendo a disposizione dell'Amministrazione l'elenco aggiornato delle nomine, secondo quanto previsto dal Provvedimento dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema".
15. Il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali, trattati nell'espletamento del contratto esecutivo, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.
16. Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
17. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
18. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.
19. Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Protezione dei Dati Personali e/o della disciplina sulla protezione dei dati personali contenuta nell'Accordo Quadro (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o subappaltatori e/o sub-contraenti e/o sub-fornitori.

ALL. 27 Parte integrante



Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e Alta  
Specializzazione "Garibaldi" di Catania  
P.zza S.M. Gesù, 5 – 95124 Catania  
C.F./P.IVA: 04721270876  
Tel. 095 7593856  
Fax: 095 7594944

Oggetto:

## PATTO DI INTEGRITA'

TRA

l'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione Garibaldi

E

la società/ditta ....., sede legale in ....., via ....., n....., codice fiscale/P.IVA ....., rappresentata da ..... in qualità di .....

### VISTI

- € *La Legge 6 novembre 2012 n. 190, art. 1, comma 17, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";*
- € *il Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.), emanato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche (ex CIVIT), approvato con delibera n. 72/2013, contenente "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione";*
- € *il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'ARNAS Garibaldi (P.T.P.C. 2016-2018, adottato con deliberazione n. 58 del 29 gennaio 2016;*
- € *il Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62, con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici";*
- € *il Codice di Comportamento del Personale dell'ARNAS Garibaldi, adottato con deliberazione n. 57 del 29 gennaio 2016;*
- € *Il Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50, con il quale è stato emanato il "Codice degli appalti",*

### SI CONVIENE QUANTO SEGUE

#### Articolo 1

##### *Ambito di applicazione*

1. il presente patto regola i comportamenti degli operatori economici e dei dipendenti dell'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione Garibaldi (di seguito denominata ARNAS Garibaldi) nell'ambito della procedura di affidamento in oggetto.

2. Le parti assumono, in forza del presente atto, la reciproca e formale obbligazione di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'espresso impegno di non porre in essere alcun tipo di atto illecito finalizzato, direttamente o indirettamente tramite intermediari, ad influenzare la corretta esecuzione dell'appalto oggetto della gara.

3. Il presente Patto di Integrità deve essere obbligatoriamente sottoscritto in calce dal legale rappresentante della società/ditta partecipante ovvero, in caso di consorzi o raggruppamenti temporanei di imprese, dal rappresentante legale degli stessi e deve essere presentato unitamente alla documentazione amministrativa richiesta ai fini della procedura di affidamento. La mancata produzione di tale documento, debitamente sottoscritto, comporterà l'esclusione automatica dalla gara in oggetto. Lo stesso documento costituirà parte integrante del relativo contratto d'appalto.

## **Articolo 2**

### *Obblighi degli operatori economici*

Ai fini della partecipazione alla gara in oggetto l'operatore economico, attraverso il Patto di Integrità, si obbliga:

- a) a dichiarare di non aver condizionato il procedimento amministrativo con azioni dirette ad influenzare il contenuto del bando o altro equipollente al fine di inquinare le modalità di scelta del contraente;
- b) a segnalare all'ARNAS Garibaldi qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
- c) a segnalare all'ARNAS Garibaldi qualsiasi illecita richiesta o pretesa da parte dei dipendenti dell'amministrazione o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura di affidamento o all'esecuzione del contratto;
- d) qualora i fatti di cui al punto b) e c) costituiscono reato, a denunciare alla Pubblica Autorità competente l'irregolarità di cui sia venuto a conoscenza per quanto attiene all'oggetto dell'appalto;
- e) a dichiarare, con riferimento alla specifica procedura di affidamento, di non avere in corso né di avere praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa vigente, ivi inclusi gli artt. 101 e 102 del Trattato sull'Unione Europea e sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), che riguardano rispettivamente la tutela della concorrenza e il divieto di abuso di posizione dominante e gli artt. 2 e segg. della l. 287/1990, recante "Norme per la tutela della concorrenza e del mercato" che regolano le medesime materie, e a dichiarare, altresì, che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa;
- f) a dichiarare di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento formale o sostanziale con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura di appalto per limitare o eludere in alcun modo la concorrenza;
- g) a informare tutto il personale di cui si avvale del presente Patto di Integrità e degli obblighi in esso convenuti nonché a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati dai propri collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti assegnati;
- h) a dichiarare, ai fini dell'applicazione dell'art.1, comma 9, lett. e) della Legge n. 190/2012, l'inesistenza di rapporti di coniugio, parentela o affinità tra il titolare, gli amministratori, i soci e i dipendenti dell'operatore economico concorrente e i dipendenti dell'ARNAS Garibaldi deputati alla trattazione del procedimento;

- i) a dichiarare, ai fini dell'applicazione dell'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. n. 165/2001, di non aver concluso contratto di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti dell'ARNAS Garibaldi che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa Amministrazione nei loro confronti, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di lavoro;
- j) a rispettare, per quanto compatibili, gli obblighi di comportamento previsti dal D.P.R. n. 62/2013 e dal Codice di Comportamento del Personale dell'ARNAS Garibaldi.

### **Articolo 3**

#### *Obblighi dell'Amministrazione*

Attraverso il Patto di Integrità, l'ARNAS Garibaldi si obbliga:

- a) a far rispettare ai propri dipendenti e ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, impegnati ad ogni livello nell'espletamento della gara e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto, le regole di condotta già disciplinare nel Codice di Comportamento del Personale dell'ARNAS Garibaldi, nonché le misure di prevenzione della corruzione previste nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'ARNAS Garibaldi;
- b) a fornire risposta in forma scritta al concorrente che ha formulato la segnalazione riguardo a qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione di cui all'articolo 2, procedendo a dare comunicazione della segnalazione pervenuta e della risposta fornita anche agli altri partecipanti della gara;
- c) qualora la segnalazione risulti fondata, a provvedere tempestivamente all'adozione dei necessari provvedimenti consequenziali;
- d) a procedere alla pubblicazione sul proprio sito internet, oltre alle informazioni previste dalla normativa in materia di trasparenza, anche i documenti, atti e informazioni afferenti la procedura in oggetto.

### **Articolo 4**

#### *Subappalti, subcontratti, cessioni e sub affidamenti*

1. Il presente atto si applica anche a tutti i subappalti, subcontratti, cessioni e subaffidamenti regolarmente autorizzati o regolarmente posti in essere per l'esecuzione del contratto aggiudicato a seguito della procedura in oggetto;
2. L'operatore economico si impegna, pertanto, ad inserire il presente atto nei patti negoziali stipulati con subappaltatori, subcontraenti e sub affidatari di cui al comma precedente;
3. La violazione degli impegni di cui al presente articolo costituisce violazione del presente atto ed è soggetta al relativo regime sanzionatorio e comporta, altresì, la nullità degli atti negoziali stipulati dall'operatore economico per tutto quanto sia rilevante nei confronti del committente.

### **Articolo 5**

#### *Violazione del Patto di Integrità*

1. La violazione è dichiarata in seguito ad un procedimento di verifica in cui venga garantito adeguato contraddittorio con l'operatore economico interessato.

2. La violazione da parte dell'operatore economico, sia in veste di concorrente che di aggiudicatario, di uno degli impegni previsti dall'articolo 2 comporta l'applicazione delle seguenti sanzioni:

- a) qualora la violazione sia stata effettuata prima dell'aggiudicazione definitiva, l'esclusione dalla procedura di affidamento e l'incameramento della cauzione provvisoria;
- b) qualora la violazione sia stata effettuata in un momento successivo all'aggiudicazione, la revoca dell'aggiudicazione e la conseguente risoluzione di diritto del contratto sottoscritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile con incameramento della cauzione definitiva, salvo che – con apposito atto – l'ARNAS Garibaldi decida di non avvalersi della presente misura, ritenendola pregiudizievole degli interessi pubblici, come previsto dall'art. 121, comma 2, del D.Lgs. n. 104/2010;
- c) segnalazione del fatto all'Autorità Nazionale Anticorruzione;

3. Resta salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento per danno arrecato, anche di immagine, all'Azienda Ospedaliera nella misura del 10% in relazione alla durata residua del contratto, fermo restando impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore.

4. L'ARNAS Garibaldi terrà conto della violazione da parte dell'operatore economico concorrente degli impegni assunti con l'accettazione del presente Patto di Integrità nell'affidamento delle procedure di appalto future, prevedendo l'esclusione del concorrente dalle gare che saranno indette da questa Azienda Ospedaliera, come previsto dall'art. 80, comma 5, lett. c) del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **Articolo 6**

##### *Efficacia del Patto di Integrità*

1. Il contenuto del Patto di Integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto. Il contenuto del presente documento può essere integrato dagli eventuali futuri Patti di Integrità/Protocolli di Legalità sottoscritti da questa Amministrazione.

2. Ogni controversia relativa all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Patto di Integrità tra l'ARNAS Garibaldi e gli operatori economici concorrenti e tra gli stessi concorrenti, sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Luogo e data

---

Timbro della ditta

Firma del legale rappresentante

ARNAS Garibaldi  
Il Direttore Generale

Ai sensi dell'art. 1341 c.c., si approvano specificatamente le clausole e le condizioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente patto.

Luogo e data

---

Timbro della ditta

Firma del legale rappresentante

*Acc. 27 potere integrato*



**CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE  
DELL'ARNAS GARIBALDI**