

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

CONDIZIONI DELLA FORNITURA



## INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Acronimi.....	3
1.2	Definizioni.....	4
2	DURATA.....	7
3	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	8
3.1	Contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19.....	8
4	CONTESTO.....	8
4.1	Contesto di riferimento.....	8
4.2	Inquadramento strategico.....	10
4.3	Contesto specifico dell'iniziativa Sanità Digitale.....	12
4.4	Standard di riferimento Sanità Digitale.....	13
4.5	Spesa ICT nella Sanità territoriale italiana.....	14
4.6	Piattaforme della Pubblica Amministrazione.....	15
4.7	Contesto normativo.....	16
5	RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI.....	18
6	MODELLO DI FUNZIONAMENTO.....	19
6.1	Interazione tra i Lotti Applicativi e Lotti di Supporto.....	19
6.2	Funzionamento dei lotti.....	19
6.3	Adesione ai Lotti Applicativi dell'Accordo Quadro.....	20
6.3.1	Adesione all'Accordo Quadro a condizioni tutte fissate (Lotti Applicativi).....	21
6.3.1.1	Piano dei Fabbisogni.....	21
6.3.1.2	Piano Operativo.....	22
6.3.1.3	Contratto Esecutivo (stipulato a seguito dell'Ordinativo) – Servizi Applicativi.....	22
6.3.2	Adesione all'Accordo Quadro con Rilancio Competitivo (Lotti Applicativi).....	23
6.3.2.1	Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico.....	24
6.3.2.2	Regole e vincoli dell'Appalto Specifico.....	32
6.3.2.3	Procedura di aggiudicazione dell'Appalto Specifico.....	32
6.3.2.4	Contratto Esecutivo (stipulato all'esito dell'Appalto Specifico) – Servizi Applicativi.....	33
6.4	Adesione ai Lotti Supporto dell'Accordo Quadro.....	33
6.4.1	Piano dei fabbisogni.....	34
6.4.2	Piano Operativo.....	34
6.4.3	Contratto Esecutivo.....	35
7	REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	36
7.1	Aspetti organizzativi di carattere generale.....	36
7.1.1	Requisiti di qualità.....	36
7.1.2	Risorse impiegate.....	37
7.2	Ruoli di coordinamento richiesti.....	37
7.2.1	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	38
7.2.2	Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.....	39
8	MODELLO REALIZZATIVO DI RIFERIMENTO.....	40
8.1	Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field.....	40
8.1.1	Descrizione.....	40
8.1.2	Bundle di servizi.....	40
8.2	Sviluppo Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti.....	41
8.2.1	Descrizione.....	41
8.2.2	Bundle di servizi.....	41
8.3	Migrazione Applicativa al Cloud.....	42



8.3.1	Descrizione .....	42
8.3.2	Bundle di servizi .....	42
8.4	Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione .....	42
8.4.1	Descrizione .....	42
8.4.2	Bundle di servizi .....	43
8.5	Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti .....	43
8.5.1	Descrizione .....	43
8.5.2	Bundle di servizi .....	44
9	GOVERNANCE .....	44
9.1	Organismi di Coordinamento e Controllo.....	45
9.1.1	Inserimento nuovi servizi .....	45
9.1.2	Analisi e verifica documentazione.....	45
9.1.3	Definizione del Benchmark di riferimento per i progetti di Sanità Digitale .....	45
9.2	Indicatori di digitalizzazione .....	45
9.3	Responsabilità dei fornitori .....	46



## 1 PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

Tabella 1.1 Lotti di suddivisione dell'iniziativa

Numero Lotto	Oggetto del lotto	CIG
<b>Lotti Applicativi</b>		
<b>Lotti: Servizi Applicativi – Area tematica di riferimento: «Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging»</b>		
1	Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging - NORD	
2	Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging - CENTRO-SUD	
<b>Lotti: Servizi Applicativi – Area tematica di riferimento: «Telemedicina»</b>		
3	Telemedicina - NORD	
4	Telemedicina - CENTRO-SUD	
<b>Lotti di Supporto</b>		
5	PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - NORD	
6	PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - CENTRO-SUD	

Il presente Documento ha lo scopo di descrivere il funzionamento e i requisiti comuni ai suddetti lotti oggetto della presente iniziativa.

Il presente documento è integrato, dal:

- Contesto Lotti 1, 2, 3 e 4 in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali»;
- Contesto Lotti 5 e 6 in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali».

### 1.1 Acronimi

Per agevolare la lettura del presente Documento vengono riportati di seguito gli acronimi e le definizioni più frequentemente utilizzati nell'ambito di tali documenti:

**ADT:** Accettazione Dismissione Trasferimento

**AgID:** Agenzia per Italia Digitale

**AO:** Azienda Ospedaliera

**API:** Application Programming Interface

**AQ:** Accordo Quadro

**ASL:** Azienda Sanitaria Locale

**ATS:** Agenzie di Tutela della Salute

**AUSL:** Azienda unità Sanitaria Locale

**CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale

**CONSIP:** Consip S.p.A.

**CUP:** Centro Unico di Prenotazione

**DICOM:** Digital Imaging and COmmunications in Medicine



**F/OSS:** Free and Open Source Software

**FSE:** Fascicolo sanitario elettronico

**GDPR:** General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati

**HL7:** Health Level Seven

**IaaS:** Infrastructure as a Service

**ICT:** Information and Communication Technology

**IHE:** Integrating the Healthcare Enterprise

**IZS:** Istituti Zooprofilattici Sperimentali

**IRCCS:** Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**ISO:** International Organization for Standardization

**ISS:** Istituto Superiore della Sanità

**IT:** Information Technology

**KPI:** Key Performance Indicator

**MAC:** Manutenzione Correttiva

**MAD:** Manutenzione Adeguativa

**MdS:** Ministero della Salute

**MEV:** Manutenzione Evolutiva

**PA:** Pubblica Amministrazione

**PAC:** Pubblica Amministrazione Centrale

**PAL:** Pubblica Amministrazione Locale

**PaaS:** Platform as a Service

**PT:** Piano triennale

**SaaS:** Software as a Service

**SPC:** Sistema pubblico di connettività

**SPID:** Sistema pubblico di identità digitale

**HTTP:** Hyper Text Transport Protocol

**HTTPS:** Hyper Text Transport Protocol Secure

**PMO:** Project Management Office

**SAL:** Stato Avanzamento Lavori

**SSN:** Servizio Sanitario Nazionale

## **1.2 Definizioni**

**Accordo Quadro/AQ:** l'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A., per ciascun



Lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase.

**Appalto Specifico:** procedura di rilancio competitivo, avviata con la Richiesta di Offerta.

**Aggiudicatario/Fornitore:** se non diversamente indicato va inteso ciascuno degli aggiudicatari, per ciascuno dei Lotti della fornitura.

**Amministrazioni:** Pubbliche Amministrazioni.

**Amministrazione aggiudicatrice:** Consip S.p.A.

**Amministrazione/i Contraente/i:** Pubbliche Amministrazioni che hanno siglato o intendono affidare un contratto esecutivo con il Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro.

**Contratto Esecutivo:** il Contratto avente ad oggetto rispettivamente:

- 1) Servizi Applicativi, che si perfeziona: **i)** in seguito alla decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dall'invio al Fornitore del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione, individuato, tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, con le modalità indicate al paragrafo 6.3 del presente documento; ovvero **ii)** a seguito della riapertura del confronto competitivo (Appalto Specifico);
- 2) Servizi di Supporto, che si perfeziona in seguito alla decorrenza del termine di 4 giorni lavorativi dall'invio al Fornitore del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione.

**Piano dei fabbisogni o Ordinativo di fornitura:** il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore, al quale l'Amministrazione medesima affida il singolo Contratto Esecutivo (ad eccezione dell'ipotesi di rilancio competitivo) e nel quale dovranno essere riportate, tra l'altro, le specifiche esigenze;

**Piano Operativo:** il documento, inviato dal Fornitore all'Amministrazione, contenente la traduzione operativa dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione con le modalità indicate nel presente documento;

**Richiesta di Offerta:** l'atto di avvio della procedura di confronto competitivo, ove ne ricorrano i presupposti sulla base di quanto previsto nel presente documento, che verrà inviato dall'Amministrazione ai Fornitori, per il rilancio del confronto competitivo per l'aggiudicazione di un Contratto Esecutivo.

**Prodotto della fornitura:** tutto ciò che viene realizzato dal fornitore. Comprende tutta la documentazione contrattuale e gli artefatti come definiti nell'appendice Livelli di servizio.

**Milestone:** In ingegneria del software e Project Management indica ciascun traguardo intermedio e il traguardo finale dello svolgimento del progetto. Sono i punti di controllo all'interno di ciascuna fase oppure di consegna di specifici artefatti/deliverables o raggruppamenti di artefatti. Sono normalmente attività considerate convenzionalmente a durata zero che servono per isolare nella schedulazione i principali momenti di verifica e validazione. Di fatto ciascun punto di controllo serve per approvare quanto fatto a monte della milestone ed abilitare le attività previste a valle della milestone.

**Artefatto/Deliverable:** In ingegneria del software, un artefatto o deliverable è qualunque prodotto che viene realizzato durante lo sviluppo software, ivi compreso il completo rilascio ed avvio in ambiente di esercizio (rif. CMMI e ISO 9001, metodologie Six Sigma ecc.). Gli artefatti devono essere consegnati secondo le modalità e gli strumenti definite nel Piano della Qualità per essere utilizzati come prova del fatto che il processo approvato nel Piano di lavoro viene seguito ed effettuare le relative validazioni.

**Sistema:** Per Sistema si intende la singola immagine del sistema operativo, comprensiva di tutte le periferiche fisiche e/o logiche e di tutti i prodotti e/o servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni, oppure



l'insieme delle componenti HW e SW inserite in un unico chassis atto alla interconnessione e l'estensione di reti TLC (ad esempio apparati che gestiscono i primi quattro livelli della pila ISO-OSI).

**Classificazione di Sistema:** I Sistemi sono classificati nelle seguenti classi, per ognuna delle quali si fornisce una definizione di massima: Classe A – (apparati di rete, sistemi di esercizio critici) e Classe B – (sistemi di esercizio non critici, sistemi non di esercizio).

**Componente:** Il singolo elemento della configurazione di un sistema sottoposto a monitoraggio.

**Obiettivo/Intervento/Progetto:** Unità organica di lavoro, affidata 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, Sprint, cicli iterativi, che prevedono la realizzazione di specifici prodotti.



## 2 DURATA

L'Accordo Quadro ha una durata di 18 mesi a decorrere dalla data di attivazione, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato.

La predetta durata dell'Accordo Quadro potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori n. 12 mesi, a condizione che alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato, e fino al raggiungimento del medesimo. Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende il termine entro il quale le Amministrazioni Contraenti potranno affidare i singoli Contratti Esecutivi.

Ciascun Contratto Esecutivo (stipulato all'esito di qualsiasi delle procedure individuate al paragrafo 6.3) dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata massima di 48 mesi (comprensivi di massimo 12 mesi di garanzia sul sw sviluppato/modificato), decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro ovvero, ove non ci sia stato subentro, dalla data di conclusione delle attività di presa in carico.





### **3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

A seconda della modalità di esecuzione dei servizi richiesta dall'Amministrazione, da remoto e/o on-site, le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso le sedi del fornitore e/o presso le specifiche sedi indicate dall'Amministrazione (che potranno, se del caso, anche essere dislocate presso altre Amministrazioni, per esempio nel caso di Amministrazione che opera per conto o eroga servizi a favore di altra Amministrazione).

L'Amministrazione definirà le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività nel Piano dei Fabbisogni o nella Richiesta d'Offerta in caso di Appalto Specifico.

Sono a carico dei Fornitori tutti gli oneri e rischi relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio, di trasferta e di indennità per il personale addetto all'esecuzione delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi.

Resta inteso che, relativamente all'erogazione dei servizi in modalità a consumo, le risorse professionali saranno generalmente chiamate a prestare servizio direttamente presso l'Amministrazione e le sue sedi (on site) e, pertanto, il fornitore dovrà tenerne conto nella formulazione della propria offerta tecnica ed economica.

Il fornitore deve disporre di strumenti per la collaborazione da remoto con l'Amministrazione e per la condivisione della attività (partecipazione ad attività di test, revisione dei documenti, ecc.) al fine di garantire, per tutti i servizi e attività, la partecipazione effettiva e trasparente in modo semplice ed immediato e senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione.

Tali strumenti devono garantire il rispetto del livello di sicurezza dei sistemi dell'Amministrazione stessa, e a tal fine il fornitore dovrà adempiere alle eventuali richieste in merito provenienti dall'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per la stessa.

Tutti gli strumenti devono essere previsti nel Piano di Qualità Generale di Lotto (come definito nell'appendice Cicli e Prodotti) e attivati nel periodo di "presa in carico".

Nel caso di servizi/attività svolte da remoto il fornitore deve sempre considerare che le specifiche attività che richiedono la presenza fisica dell'Amministrazione si terranno presso la sede dell'Amministrazione (anche se il servizio è svolto a canone od a corpo), salvo diversa disposizione dell'Amministrazione stessa.

#### **3.1 Contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19**

Nell'ambito delle misure adottate dal Governo per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (coronavirus), il Presidente del Consiglio dei Ministri ha emanato il 1° marzo 2020 il Decreto che interviene sulle modalità di accesso allo smart working, confermate poi dalle successive disposizioni emanate per far fronte all'emergenza. Anche il DPCM del 14 gennaio 2021 raccomanda il massimo utilizzo della modalità di lavoro agile per le attività che possono essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza.

A fronte di tale gestione in emergenza epidemiologica, quindi, l'Amministrazione può richiedere che le risorse del Fornitore operino in modalità remota, per periodi di tempo più o meno estesi nel corso della validità contrattuale. Va tuttavia precisato che, l'Amministrazione ha diritto alla completa disponibilità delle risorse stesse nell'arco dell'intera durata giornaliera di erogazione dei servizi, indipendentemente dal fatto che i servizi siano erogati on-site o tramite collegamento remoto.

### **4 CONTESTO**

#### **4.1 Contesto di riferimento**

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno



strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese e, in particolare quella della Pubblica Amministrazione italiana.

Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che in tutta la UE si propone di migliorare l'accesso online ai beni e servizi per i consumatori e le imprese e creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea.

Queste iniziative nazionali accolgono la programmazione dell'Agenda digitale europea, una delle sette iniziative faro della Strategia Europa 2020, la quale si propone di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie ICT per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso. Il Piano Triennale ne è una immediata derivazione.

La strategia e gli obiettivi della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con le indicazioni che emergono dalla nuova programmazione europea 2021-2027, sui principi dell'eGovernment Action Plan 2016-2020 e sulle azioni previste dalla eGovernment Declaration di Tallinn (2017-2021), in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne sulla base dei seguenti principi:

- **digital & mobile first** (digitale e mobile come prima opzione): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **cloud first** (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili**: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **once only**: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **transfrontaliero by design (concepito come transfrontaliero)**: le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **codice aperto**: le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, l'iniziativa **Sanità Digitale** si pone come strumento per:

- realizzazione dei servizi sanitari per i cittadini, i professionisti e le aziende sanitarie, nonché l'analisi dei dati sanitari per finalità di ricerca e governo;
- realizzazione di servizi digitali moderni e innovativi disegnati sulla centralità del cittadino, la semplificazione delle interazioni con l'Amministrazione e l'efficienza operativa;
- favorire il riuso delle applicazioni *best of breed* dell'Amministrazione migliorando la qualità e la standardizzazione del software – abilitante al riuso stesso;
- migrare gli applicativi al Cloud e realizzare applicazioni cloud-native;



- innovare i processi di sviluppo e gestione del portafoglio applicativo, sostenendo l'adozione delle metodologie Agili e DevOps;
- supportare l'Amministrazione nel percorso di innovazione anche attraverso il mantenimento e l'adeguamento delle applicazioni esistenti, in relazione con il Rapporto AGID sulla Spesa ICT nella Sanità territoriale italiana.

Il percorso di attuazione della *trasformazione digitale* non può che necessariamente prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori e, in particolare, Governo, PA e fornitori.

In particolare, **AgID e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (TD)** hanno fornito l'indirizzo strategico per la progettazione della presente iniziativa, con particolare enfasi sui meccanismi di coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti di acquisizione (c.d. Gare del Piano Strategico); **Consip S.p.A., in qualità di Stazione Appaltante**, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara e gestirà la stipula dei contratti per le amministrazioni centrali e locali.

A tal fine Consip S.p.a., AgID e TD hanno definito un programma di **gare strategiche ICT** finalizzate ad accelerare i processi di *procurement* delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.

**Le PA** devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale.

In capo ai Fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili dalla presente iniziativa e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

## 4.2 Inquadramento strategico

La presente iniziativa si colloca nell'ambito delle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione nelle versioni 2018-2020 e successive.

In particolare il **Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022** vincola tutte le Pubbliche Amministrazioni al rispetto dell'indirizzo strategico ed operativo per la trasformazione digitale. L'Agenzia per l'Italia Digitale guida le Amministrazioni nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel piano e successive versioni ed aggiornamenti, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

L'attuazione del Piano triennale prevede un percorso graduale di coinvolgimento attivo delle Pubbliche Amministrazioni:

- il 2017 è stato l'anno della costruzione attraverso il consolidamento della strategia di trasformazione digitale e il completamento del percorso di condivisione con le Pubbliche Amministrazioni;
- il 2018 è l'anno del consolidamento del Piano che sarà gestito anche attraverso strumenti on-line che consentiranno alle Pubbliche Amministrazioni di fornire i propri dati con semplicità. Essi permetteranno di gestire i piani triennali delle Amministrazioni in modo dinamico;
- il 2019 è l'anno di completamento delle azioni del primo ciclo triennale del processo, che potrà pertanto essere ulteriormente affinato per il successivo triennio.
- il 2020 e il 2021 sono gli anni della maturazione, della conclusione dei principali progetti avviati e dell'evoluzione di una visione orientata a cittadini e imprese.
- Il 2022 sarà l'anno in cui le Amministrazioni parleranno lo stesso linguaggio, ed avranno le stesse finalità e gli stessi riferimenti progettuali.

Il Piano Triennale 2020-2022 rappresenta la naturale evoluzione dei PT precedenti, semplificando il Modello strategico e introducendo obiettivi destinati alle Amministrazioni per ciascuna delle tematiche affrontate. La strategia del Piano consiste nel contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici. Con



il fine ultimo di favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese. A tal scopo, il PT ed il CAD pongono l'accento sulla necessità di mettere a fattor comune le soluzioni applicative adottate dalle diverse amministrazioni al fine di ridurre la frammentazione che ritarda la maturità dei servizi. Si richiama quindi l'importanza di fornire servizi completamente digitali, progettati sulla base delle semplificazioni di processo abilitate dalle Piattaforme della PA (paragrafo 4.6).

Gli strumenti per la condivisione di conoscenza e di soluzioni a disposizione delle amministrazioni sono:

- le linee guida attuative del CAD (v. paragrafo "Contesto normativo e strategico");
- Designers Italia;
- Developers Italia;
- Forum Italia.

I servizi oggetto della presente fornitura sono quindi parte integrante del modello strategico di evoluzione digitale che dovrà essere adottato dalle Amministrazioni.

Con la partecipazione alla presente procedura di gara e alla successiva erogazione dei servizi, gli operatori economici si impegnano a diventare parte attiva del processo di trasformazione digitale della Sanità Italiana ed a erogare i servizi in conformità con le disposizioni dell'attuale Piano Triennale ICT e relativa normativa di riferimento, nonché ad adeguarsi alle dinamiche evolutive, utilizzando la tecnologia e l'innovazione tecnologica per perseguire una reale trasformazione digitale della PA.

\*\*\*

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di progettare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione.

In generale, quindi, saranno disponibili servizi per operare sulla definizione di processi e servizi, sulla analisi e realizzazione delle componenti applicative e infrastrutturali, con specifico riferimento al paradigma cloud.

Di seguito vengono illustrati a livello sommario i servizi che ogni singola gara mette a disposizione del processo complessivo.

Le presenti indicazioni si devono intendere esclusivamente a carattere generale, dato che le modalità di attivazione ed i relativi contenuti dei servizi vengono dettagliati nelle singole iniziative del Piano Gare Strategiche<sup>1</sup>, che potrà essere aggiornato con ulteriori iniziative:

- Gara **Ministero della Salute** – evoluzione del NSIS (Sistema Informativo del Ministero della Salute);
- Gara **MIUR** – evoluzione del SIDI (Sistema informativo dell'Istruzione);
- Gara **Public Cloud** – rende disponibili i servizi IaaS e PaaS e servizi di supporto specialistico alla migrazione infrastrutturale al Cloud secondo il *Cloud Enablement Program (CEP)* (sono esclusi interventi sul software applicativo);
- Gara **Digital Transformation** – fornisce i servizi di supporto specialistico per l'indirizzamento della strategia digitale dell'Amministrazione, della pianificazione strategica ICT, per il disegno dei processi digitali funzionali all'erogazione di servizi digitali e alla transizione al digitale, intesa come affiancamento e supporto al *change management*;

---

<sup>1</sup> <https://www.consip.it/media/news-e-comunicati/agid-e-consip-definito-il-quadro-delle-gare-strategiche-ict-per-la-realizzazione-del-piano-triennale-per-l-informatica-nella-pa>



- Gara **Servizi Applicativi in ottica cloud e servizi di PMO**– mette a disposizione servizi di sviluppo ed evoluzione delle applicazioni dell’Amministrazione per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi sfruttando il paradigma cloud; prevede inoltre la migrazione applicativa al cloud secondo il modello CEP (Re-architect e Re- Platform), i servizi di evoluzione delle applicazioni esistenti, i servizi di manutenzione, nonché i servizi di supporto specialistico e di assicurazione della qualità del software; sono previsti lotti dedicati al supporto di Project Management;
- Gara **Data Management e servizi di PMO** – mette a disposizione servizi di Data Management focalizzati sui dati e la valorizzazione del patrimonio informativo della PA, anche mediante il ricorso a soluzioni tecnologiche innovative; sono previsti lotti dedicati al supporto di Project Management.

### 4.3 Contesto specifico dell’iniziativa Sanità Digitale

Lo scenario istituzionale di riferimento è definito dal decreto legislativo n. 112 del 31 marzo 1998, riguardante il conferimento di compiti amministrativi dallo Stato alle Regioni ed agli Enti locali e dalla Legge costituzionale n. 3 del 18 ottobre 2001, recante *“Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione”*. La legge costituzionale prevede il principio di potestà legislativa concorrente dello Stato e delle Regioni in materia di tutela della salute ed attribuisce alle Regioni autonomia organizzativa nell’erogazione dei servizi sanitari.

Il MdS è l'organo centrale del SSN preposto alla funzione di indirizzo e programmazione in materia sanitaria, alla definizione degli obiettivi da raggiungere per il miglioramento dello stato di salute della popolazione e alla determinazione dei livelli di assistenza da assicurare a tutti i cittadini, in condizioni di uniformità sull'intero territorio nazionale.

Rientrano nella competenza esclusiva dello Stato la *“determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale”* (art. 117 della Costituzione). I Livelli essenziali di assistenza (LEA) sono le prestazioni e i servizi garantiti dal SSN, oggetto di recente aggiornamento a seguito dell’emanazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 12 gennaio 2017, recante *“Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza”*, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992, frutto del lavoro condiviso tra Stato, Regioni e società scientifiche.

Nel contesto determinato dalla Legge costituzionale 3/2001, si afferma l’utilizzo dello strumento pattizio degli Accordi e dell’Intesa, che vengono sanciti dalla Conferenza Stato-Regioni, quali dispositivi per la definizione della cornice programmatica e finanziaria del Governo centrale e delle Regioni in materia di tutela della salute.

La necessaria sostenibilità economico-finanziaria del SSN, che richiede l’equilibrio tra finanziamento assegnato e risorse impiegate per l’erogazione dei servizi, è quindi realizzabile, nella struttura federalista del sistema sanitario, tramite una governance multilivello (nazionale, regionale e aziendale).

L’Intesa Stato-Regioni del 23 marzo 2005, in particolare, ha come premessa la garanzia dell’uniforme erogazione dei LEA, in condizioni di appropriatezza, di adeguati livelli qualitativi e di efficienza nell’uso delle risorse programmate per il SSN. La verifica dell’erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza è affidata invece allo specifico [Comitato permanente](#), organismo di coordinamento Stato-Regioni che opera presso il Ministero della Salute.

Al fine di garantire che ai finanziamenti erogati corrisponda l’erogazione di servizi efficienti ed appropriati per i cittadini, risulta necessario potenziare il monitoraggio dell’assistenza erogata e della correlata spesa sanitaria. In tal senso opera l’Accordo tra Stato e Regioni siglato il 10 luglio 2014 sul nuovo Patto per la Salute, che definisce l’accordo finanziario e programmatico tra Governo e Regioni in merito alla spesa e alla programmazione del SSN nel triennio 2014-2016.

Al fine di consentire ai cittadini di usufruire di livelli qualitativi appropriati e sicuri e al contempo di garantire l’ottimizzazione dei costi connessi all’erogazione delle prestazioni dei LEA, è stato inoltre delineato il percorso di riassetto strutturale e di riqualificazione delle reti assistenziali ospedaliere, a partire dall’emanazione del Decreto n. 70 del 2 aprile 2015 *“Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all’assistenza ospedaliera”*.



Nel contesto dei provvedimenti finalizzati alla revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini, assumono particolare rilevanza, in primo luogo, le disposizioni del comma 25-bis dell'articolo 15 del decreto legge n. 95 del 6 luglio 2012 e la loro successiva regolamentazione mediante il Decreto del Ministro della Salute n. 262 del 7 dicembre 2016 recante *“Procedure per l'interconnessione a livello nazionale dei sistemi informativi su base individuale del SSN”*, anche quando gestiti da diverse amministrazioni dello Stato per finalità istituzionali di monitoraggio dei LEA, valutazione degli esiti e ricerca per scopi di statistica sanitaria.

L'interconnessione dei sistemi informativi sanitari riveste un ruolo essenziale ai fini dello sviluppo sistematico ed estensivo di servizi di elaborazione evoluta delle informazioni relative all'assistenza sanitaria. Le infrastrutture informative dell'interconnessione costituiscono fattori abilitanti per il pieno utilizzo del valore e della conoscenza dai dati sanitari, a supporto delle politiche per la qualità, l'appropriatezza delle cure e la sostenibilità del SSN.

La seconda linea di intervento normativo si è dispiegata attraverso le disposizioni relative alla Sanità Digitale, contenute nel decreto-legge n. 179 del 18 ottobre 2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 221 del 17 dicembre 2012. In particolare il *“Regolamento in materia di fascicolo sanitario elettronico”* adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) n. 178 del 29 settembre 2015, ha definito la cornice normativa per l'istituzione del Fascicolo Sanitario Elettronico, inteso come insieme di dati e documenti digitali di tipo sanitario e socio-sanitario generati da eventi clinici nel corso della vita del paziente, e costituito, previo consenso dell'assistito, per le finalità di: prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione; studio e ricerca scientifica in campo medico, biomedico ed epidemiologico; programmazione sanitaria, verifica delle qualità delle cure e valutazione dell'assistenza sanitaria.

Per conseguire gli obiettivi di efficienza, trasparenza e sostenibilità del SSN risulta centrale l'impiego sistematico dell'innovazione digitale in sanità. Al fine di contribuire in maniera determinante ai processi in atto per la riorganizzazione dei servizi sanitari è stato siglato il 7 luglio 2016 dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, il Patto per la Sanità Digitale che costituisce il piano strategico per lo sviluppo della sanità in rete nel nostro Paese.

La Legge di Bilancio 2019 ha definito il finanziamento del Servizio sanitario nazionale per gli anni 2019-2021 e ha tracciato una road map del nuovo Patto della Salute, che deve prevedere espressamente misure per il miglioramento della qualità delle cure e dei servizi erogati e per l'efficientamento dei costi.

L'Istituto superiore di sanità ha pubblicato sul suo sito istituzionale il 12° rapporto del 2020 dedicato all'emergenza Covid-19. Il rapporto, dal titolo **“Indicazioni ad interim per servizi assistenziali di telemedicina durante l'emergenza sanitaria COVID-19”**<sup>2</sup>, affronta il tema dei servizi assistenziali di telemedicina durante l'emergenza sanitaria offrendo indicazioni, individuando problematiche operative e proponendo soluzioni utili sostenute dalle evidenze scientifiche.

La Conferenza Stato Regioni il 17 dicembre 2020 ha approvato il documento del Ministero della Salute recante **“Indicazioni nazionali per l'erogazione di prestazioni in telemedicina”**<sup>3</sup>.

Infine, sono in corso di aggiornamento le attività per l'attuazione delle modifiche introdotte dall'art.11 del D.L. 34/2020 in merito al Fascicolo Sanitario Elettronico.

#### **4.4 Standard di riferimento Sanità Digitale**

In coerenza con la strategia nazionale per la sanità digitale e le norme di rango nazionale ed europeo, gli standard da impiegare per lo sviluppo di soluzioni applicative devono fare riferimento alle seguenti specifiche:

- 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

---

<sup>2</sup> Rapporto ISS COVID-19 n. 12/2020 (<https://www.iss.it/documents/20126/0/Rapporto+ISS+COVID-19+n.+12+telemedicina.pdf/37b4b856-603a-76c1-1b85-5ff9c662bbbb?t=1586860608120>)

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



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 mediche 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 dovrà 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) e gli sviluppi delle tecnologie digitali quali l'intelligenza artificiale, il cloud computing, le tecnologie di interazione, il calcolo ad alte prestazioni e le soluzioni nel campo della cibersecurity;
- CEN-ISO DTS 82304-2:2020 Health software — Part 2: Health and wellness apps—Quality and reliability;
- Laddove opportuno rispetto alla finalità d'uso, le piattaforme software implementate dovranno essere riconosciute come dispositivi medici marcati CE sulla base del Regolamento 2017/745 del Parlamento Europeo e del Consiglio per i Dispositivi Medici (MDR).

Per quanto riguarda le specifiche in ambito di firma dei documenti sanitari, i modelli consolidati riguardano i seguenti formati:

- Modello 1 Firma XAdES in modalità eveloped, con foglio di stile interno e referenziamento esterno del foglio di stile;
- Modello 2 Firma PAdES del formato .pdf prodotto a partire dal XML CDA2, iniezione della componente strutturata all'interno del documento ed apposizione della firma PAdES; ad entrambe le tipologie di firma identificate è possibile associare una marca temporale: gli standard prevedono l'utilizzo dei formati legislativi XAdES-T (.xml) e PAdES-T (.pdf); inoltre viene fortemente consigliato l'uso di soluzioni di firma qualificate avanzate come ad esempio la firma grafometrica.

#### 4.5 Spesa ICT nella Sanità territoriale italiana

Dal “Rapporto AGID sulla Spesa ICT nella Sanità territoriale italiana<sup>4</sup>” emerge complessivamente sulla digitalizzazione della Sanità pubblica territoriale, pur in presenza di casi di eccellenza presenta ancora un gap da colmare rispetto ad una situazione ottimale. Uno dei principali fattori di freno è la spesa ICT (che si precisa non è comprensiva della spesa relativa ad apparati elettromedicali e all'ingegneria clinica) che, pur essendo in crescita su tutte le aree territoriali in particolare nel biennio 2018-2019, è costituita in misura prevalente da spesa operativa, pari all'84% nel 2018, essendo destinata principalmente alla manutenzione dei sistemi e di applicazioni, che sono caratterizzati da forte frammentazione (l'88% delle aziende ha un proprio datacenter), da un livello elevato di customizzazione e da architetture informatiche non sempre aggiornate.

Si rileva, tuttavia, un'evoluzione nella modalità di gestione degli acquisti con una riduzione della spesa destinata ad acquisti tramite gara diretta a favore di un aumento dell'impiego di Consip e delle Centrali di Committenza, che nel 2019 assume un peso analogo a quello degli acquisti tramite gara. Da sottolineare, tuttavia, un ritardo nel percorso di centralizzazione della spesa rispetto alle amministrazioni della Pubblica Amministrazione Centrale e le Regioni, nella rilevazione compiuta da AGID per il Piano Triennale sulla Spesa ICT della Pubblica Amministrazione 2018-

---

<sup>4</sup> Rapporto AGID sulla Spesa ICT nella Sanità territoriale italiana

([https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/rapporto\\_agid\\_sulla\\_spesa\\_ict\\_nella\\_sanita\\_territoriale\\_italiana.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/rapporto_agid_sulla_spesa_ict_nella_sanita_territoriale_italiana.pdf))



2021. La progettualità in ambito ICT è in gran parte focalizzata sugli ambiti infrastrutturali e sulle soluzioni clinico/ospedaliere, sulla gestione dell'accoglienza e sulle soluzioni documentali: si evidenzia quindi una necessità di aggiornare i sistemi informativi più che di introdurre soluzioni digitali che puntino su tecnologie innovative come l'Intelligenza Artificiale e i Big Data.

Un ambito progettuale in crescita è quello relativo a Telemedicina e Teleassistenza, sebbene in molti casi siano ancora in fase sperimentale, ambito su cui la definizione delle tariffe sanitarie potrà rappresentare un driver importante per incentivarne ulteriormente l'adozione. Il dato più critico che emerge dalla rilevazione riguarda l'attenzione alla sicurezza informatica di dati e sistemi, un tema di forte attualità, in particolare sul fronte della protezione dei dati e della Governance.

Il percorso verso l'adeguamento al regolamento GDPR è ancora in una fase iniziale, così come l'adozione di misure minime relative allo sviluppo sicuro di applicazioni o di banche dati. Questi ultimi aspetti sono i più critici e rappresentano dei fattori abilitanti l'adozione delle tecnologie, per garantire il rispetto delle norme, ma soprattutto gestire i processi sanitari e i dati dei pazienti in sicurezza.

Infine uno dei concetti da sottolineare anche dal punto di vista digitale – e che si cresce tutti, e le azioni per colmare il gap e che le organizzazioni che hanno progetti più evoluti devono mettere a disposizione le proprie buone pratiche, quelle che fanno più fatica a transitare al digitale potranno aiutare a capire quali sono gli scogli da superare; mentre i cittadini e le imprese non potranno che beneficiare di questi processi, sia in termini mera fruizione (semplice) dei servizi digitali, che in termini di evoluzione continua e “indolore” della capacità di adeguarsi al digitale.

#### 4.6 Piattaforme della Pubblica Amministrazione

Il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022, coerentemente con quanto previsto dal Modello strategico di riferimento precedentemente descritto, riprende il concetto di piattaforme della Pubblica Amministrazione: Le Piattaforme tecnologiche<sup>5</sup> sono soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali, abilitanti e riusabili nella digitalizzazione dei procedimenti amministrativi delle PA, uniformandone le modalità di erogazione. Esse sollevano le amministrazioni dalla necessità di dover realizzare ex novo funzionalità, riducendo i tempi e i costi di realizzazione dei servizi e garantendo maggiore sicurezza informatica.

In una visione funzionale alle scelte delle PA, le Piattaforme sono suddivisibili nelle seguenti categorie:

- process service, l'insieme delle Piattaforme che realizzano digitalmente un processo completo (ad esempio l'approvvigionamento realizzato tramite gli strumenti di Public e-procurement) di cui le PA diventano utilizzatrici;
- task service, che implementano singole funzionalità trasversali alla realizzazione di procedimenti amministrativi digitali (ad esempio l'autenticazione degli utenti attraverso SPID) che le PA integrano all'interno dei loro sistemi;
- data service, che assicurano l'accesso a fonti di dati validati (ad esempio l'utilizzo dei dati anagrafici assicurato da ANPR) di cui le PA necessitano per dare seguito alle proprie funzioni istituzionali.

Di seguito, in tabella 4.1, una possibile rappresentazione sintetica nella quale:

- il modello di implementazione della Piattaforma indica se le funzionalità della stessa sono messe a disposizione da più soggetti (multiple instances) o da un unico soggetto (single instance);
- lo stato della Piattaforma indica se la stessa è:
  - disponibile (available) per essere utilizzata dalla PA;
  - conclusa la progettazione ed è in fase di implementazione (implementation);

---

<sup>5</sup> [https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/06\\_piattaforme.html](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/06_piattaforme.html)





- o nella fase di progettazione (design);
- o pianificata l'evoluzione (evolution) della soluzione attualmente disponibile.

Tabella 4.1 Rappresentazione sintetica del modello di implementazione e dello stato delle piattaforme

CATEGORIA	PIATTAFORMA	MODELLO DI IMPLEMENTAZIONE	STATO
Process service	Public e-procurement	multiple instances	implementation
	NoiPA	single instance	evolution
	SGPA - Sistema di Gestione Procedimenti Amministrativi nazionali	single instance	design
Task service	pagoPA	single instance	available
	SPID	single instance	available
	CIE	single instance	available
	Poli di conservazione	multiple instances	implementation
Data service	ANPR	single instance	available
	Siope e Siope+	single instance	evolution

Attraverso l'utilizzo delle Piattaforme si favorisce l'attuazione di un modello uniforme di interazione per i servizi realizzati dalla PA per i cittadini e le imprese.

Nel rispetto delle normative, le Amministrazioni obbligate all'uso delle piattaforme abilitanti indicate nel Piano Triennale ICT, il fornitore di concerto con l'Amministrazione contraente dovrà definire ed implementare le soluzioni tecnologiche, in coerenza con le piattaforme abilitanti, in una logica di riuso, secondo l'attuale impianto normativo ed il modello complessivo di erogazione dei servizi per la PA.

In ogni caso il fornitore dovrà prevedere la piena integrazione con le piattaforme abilitanti, garantendone l'uniformità dei servizi erogati, assicurandone la coerenza funzionale e tecnologica, e definendo le necessarie architetture per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

#### 4.7 Contesto normativo

Si riportano di seguito le principali previsioni normative e linee guida che governano la presente iniziativa:

- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (*"Codice dei contratti pubblici"*) e s.m.i. e relative prassi attuative
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (*"Codice dell'Amministrazione Digitale"*) e s.m.i.



- Regolamento UE 2016/679 (“Regolamento generale sulla protezione dei dati”) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (“Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”) e s.m.i.
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati
- Linee Guida AgID sull’acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.
- Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull’accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA
- Guida tecnica AgID all’uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle pubbliche amministrazioni;
- Linee guida AgID per la marcatura dei documenti normativi secondo gli standard *normeinrete*;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>)
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

#### **Si applica alla presente iniziativa il Manuale di conteggio IFPUG Punti Funzione 4.3.1.**

Relativamente alle linee guida tecnologiche e standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento alla data. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno in aggiornamento di linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione.

Si precisa all’Amministrazione inoltre che:

- a) l’attivazione dei servizi applicativi che implicano l’acquisizione di software dovrà avvenire:
  - all’esito della valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le diverse soluzioni disponibili, svolta in conformità a quanto disposto dall’art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. (Codice dell’Amministrazione Digitale) e dalle relative linee guida AGID di riferimento applicabili;
  - nel rispetto in ogni caso dei principi di parità di trattamento, concorrenza, economicità, efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica;
- b) ove richiesto alla luce della disciplina transitoria dettata dalla normativa vigente, troveranno applicazione le previsioni di cui al D.L. 21 settembre 2019, n. 105 (“Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica”) e le relative disposizioni attuative che dovessero essere nel frattempo adottate. In tale ipotesi, la disciplina di cui all’Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Contesto),



e di cui ai Contratti Esecutivi, potrà subire adeguamenti su indicazione degli Organismi di coordinamento e controllo alla luce della richiamata normativa.

## 5 RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI

Questo capitolo, rivolto alle Amministrazioni del SSN, riporta le regole e le modalità con cui le stesse possono accedere a ciascun lotto della presente iniziativa.

### A. Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il Servizio Sanitario Nazionale è composto da enti ed organi di diverso livello istituzionale, che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini, dei quali si riportano di seguito:

Enti ed organi di livello nazionale:

- Il Ministero della Salute<sup>6</sup> che è l'organo centrale
- ISS - Istituto Superiore di Sanità;
- IZS- Istituti Zooprofilattici Sperimentali;

Enti ed organi territoriali:

- Regioni e Province autonome che operano a favore e per conto del SSN;
- Aziende Sanitarie Locali (ASL, AUSL, ATS, ...), Aziende Ospedaliere, IRCCS pubblici.

Società partecipate "in-house" che operano a favore e per conto del SSN (es: SOGEI, in-house Regionali, ...);

### B. Pubblica Amministrazione - MACROAREA NORD

Nell'ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 1 e 3 e 5 della Tabella 5.1 sono destinati ai soggetti indicati alla precedente lettera A e aventi sede nelle seguenti Regioni:

- Liguria - Piemonte - Valle d'Aosta - Lombardia - Trentino Alto Adige - Friuli Venezia Giulia - Veneto - Emilia Romagna.

### C. Pubblica Amministrazione - MACROAREA CENTRO-SUD

Nell'ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 2 e 4 e 6 della Tabella 5.2 sono destinati ai soggetti indicati alla precedente lettera A e aventi sede nelle seguenti Regioni:

- Toscana - Marche - Umbria - Abruzzo - Molise - Lazio – Sardegna - Campania - Puglia - Basilicata - Calabria – Sicilia.

---

<sup>6</sup> Relativamente agli uffici del Ministero della Salute, centrali e periferici, e gli Enti ad esso collegati si fa presente che essi stessi potranno usufruire dei servizi della presente gara solo se tali servizi non siano esplicitamente previsti nella relativa procedura di gara ad indirizzo strategico denominata "Gara per l'affidamento dei servizi di supporto, gestione e sviluppo del Sistema Informativo Sanitario Nazionale per il Ministero della Salute – ID 1974", bandita dalla medesima scrivente (paragrafo 4.2).



## 6 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

### 6.1 Interazione tra i Lotti Applicativi e Lotti di Supporto

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di due gruppi di Lotti: lotti dedicati ai servizi applicativi «Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» e lotti delicati ai servizi di Supporto (come riportato nella Tabella 6.1).

Tale specializzazione si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dalle Gare Strategiche ICT per la realizzazione del Piano Triennale.

In tale contesto la disponibilità di lotti relativi a servizi di Supporto ha l'obiettivo primario di fornire alle Amministrazione interessate un supporto per l'attuazione di una politica di controllo e governo della gestione IT e di supporto all'evoluzione strategica e tecnologica.

\*\*\*

Nell'ambito di questo contesto, l'Amministrazione potrà aderire ai lotti aventi ad oggetto servizi di Supporto in una logica di coordinamento, preventivo, contestuale e/o successivo, con i servizi applicativi oggetto della presente iniziativa.

### 6.2 Funzionamento dei lotti

L'Amministrazione, dopo aver individuato il lotto di appartenenza, in funzione dell'oggetto del proprio fabbisogno come indicato nel capitolo 1) e sulla base di quanto indicato al precedente capitolo 5, per utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi.

Si riporta di seguito lo schema di funzionamento delle varie tipologie di lotti.

Tabella 6.2 Schema di funzionamento dei lotti

ELEMENTI	LOTTI APPLICATIVI		LOTTI SUPPORTO
<b>N. potenziali fornitori</b>	Accordo Quadro plurifornitore		Accordo Quadro monofornitore
<b>Presupposti</b>	In assenza dei criteri oggettivi di cui alla tabella 6.2	In presenza di almeno uno dei criteri oggettivi di cui alla tabella 6.2	n.a.
<b>Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi</b>	Ordinativo di fornitura, sulla base delle risultanze della classifica finale (per una quota massima pari al 50% del massimale del relativo lotto): <ul style="list-style-type: none"> <li>Al primo classificato per una quota massima pari al 35% del massimale del relativo lotto.</li> <li>A cascata (solo quando la quota dedicata al primo classificato è esaurita), al secondo classificato per una quota massima pari al 15% del massimale del relativo lotto.</li> </ul>	Rilancio competitivo (per una quota massima pari al 50% del massimale del relativo lotto).	Ordinativo di fornitura



<b>Condizioni contrattuali</b>	Condizioni tutte fissate	Possibilità di personalizzare le condizioni contrattuali nei limiti previsti dall'Accordo Quadro	Condizioni tutte fissate
--------------------------------	--------------------------	--	--------------------------

### 6.3 Adesione ai Lotti Applicativi dell'Accordo Quadro

Per ciascun Lotto Servizi Applicativi (come indicato nella Tabella 1.1) l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

- **la prima fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A.;
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

La seconda fase prevede, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. b) del Codice, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, alternativamente:

- a) **secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro** ("AQ a condizioni tutte fissate");
- b) **riaprendo il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro** ("AQ con riapertura del confronto competitivo" o "AQ con rilancio competitivo").

**Al verificarsi anche di uno solo dei seguenti criteri oggettivi, sarà obbligatorio per l'Amministrazione Contraente procedere all'affidamento del Contratto Esecutivo mediante la riapertura del confronto competitivo.** In assenza di tutti i seguenti criteri l'Amministrazione sarà, invece, tenuta a procedere tramite ordinativo di fornitura.

Tabella 6.3 Criteri Oggettivi per la riapertura del confronto competitivo

<b>CRITERI OGGETTIVI</b>	
L'Amministrazione intende richiedere servizi accessori indicati nel Contesto Lotti Applicativi ( <u>nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico</u> )	<p><u>I servizi accessori dovranno essere ricompresi in una delle seguenti famiglie, come meglio precisato nel Contesto relativo ai Servizi Applicativi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi di gestione operativa</li> <li>• servizi di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuali;</li> <li>• servizi di acquisizione dati per i progetti di Smart Health;</li> <li>• servizi archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali;</li> <li>• servizi di e-learning ed assistenza virtuale;</li> <li>• servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello</li> <li>• servizi di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo</li> <li>• Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" indicate nella Tabella 1.1</li> <li>• servizi per la gestione del Centro Servizi - Telemedicina</li> </ul>
L'Amministrazione ha esigenza di personalizzare le condizioni di erogazione dei servizi	<p><u>Le condizioni di erogazione personalizzabili dovranno rientrare nelle seguenti tipologie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livelli di servizio/penali</li> <li>• differenti configurazioni dei servizi</li> <li>• cicli e prodotti</li> <li>• profili professionali (figure specialistiche ICT aggiuntive/migliorative)</li> </ul>
L'Amministrazione ha esigenza di	<b><u>Per tutti i progetti con contratti esecutivi con un importo superiore a 5 5</u></b>



realizzare Progetti con importi contrattuali elevati.	<u>5 milioni €</u>
---	--------------------

### 6.3.1 Adesione all'Accordo Quadro a condizioni tutte fissate (Lotti Applicativi)

Nei casi di cui alla precedente lettera a) del punto 6.3, le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, ad uno tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b), del D. Lgs. n. 50/2016.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo verrà mediante il ricorso alla classifica finale di ciascun Lotto.

Nel dettaglio:

- Al primo classificato per una quota massima pari al 35% del massimale del relativo lotto.
- A cascata (solo quando la quota dedicata al primo classificato è esaurita), al secondo classificato per una quota massima pari al 15% del massimale del relativo lotto.

Una volta completate le quote sopra indicate (dedicate all'adesione a condizioni tutte fissate), l'Amministrazione sarà obbligata a riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici, al fine di aggiudicare uno o più Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro medesimo.

#### 6.3.1.1 Piano dei Fabbisogni

L'Amministrazione trasmetterà, a mezzo PEC, al fornitore identificato con le modalità di cui al precedente punto 6.3.1, e contestualmente alla Consip S.p.A. (e/o a terzi dalla stessa indicati), il "**Piano dei Fabbisogni**" (o "**Ordinativo**"), contenente i) i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti; ii) la descrizione del contesto tecnologico ed applicativo e la descrizione delle attività dimensionate, al fine di permettere la contestualizzazione dei servizi e la declinazione nei gruppi di lavoro e strumenti a supporto.

In particolare, il "Piano dei fabbisogni" conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, la quota e le prestazioni da subappaltare;
- per ciascun servizio richiesto, la metrica di misurazione, la modalità di dimensionamento (pluralità di interventi/attività oppure puntuale), dimensionamento, luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA), le caratteristiche specifiche del servizio tra quelle previste. Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nella durata della fornitura;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Contesto inerente agli specifici servizi richiesti, come ad esempio un documento allegato con il contesto tecnologico e applicativo;
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile.

Si precisa che dalla trasmissione del Piano dei fabbisogni da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce alcun obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.



### 6.3.1.2 Piano Operativo

Il fornitore selezionato, sulla base del Piano dei fabbisogni, predispone un **“Piano Operativo”** entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall’invio del Piano dei fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall’Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all’Amministrazione che ne abbia fatto richiesta, nonché a Consip S.p.A. e/o terzi da essa indicati.

In particolare, fermo quanto previsto nel Contesto dei Lotti Applicativi, il **“Piano Operativo”** dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti in coerenza al Piano dei Fabbisogni:

- l’importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- l’indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- quota e prestazioni che intenderà subappaltare, nel rispetto delle previsioni dell’Accordo Quadro e di quanto indicato nel Piano dei fabbisogni.

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

- 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 Contesto 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 (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;
- la proposta operativa coerente rispetto al documento di contesto tecnologico e applicativo allegato al Piano dei Fabbisogni.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell’Amministrazione, il fornitore potrà richiedere all’Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell’Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell’attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall’Amministrazione nel Piano dei fabbisogni. Il fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari e deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell’incaricato dal fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l’elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all’approvazione dell’Amministrazione interessata.

Si precisa che dalla mera trasmissione del Piano Operativo da parte del Fornitore selezionato verso l’Amministrazione non scaturisce obbligo per l’Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

### 6.3.1.3 Contratto Esecutivo (stipulato a seguito dell’Ordinativo) – Servizi Applicativi

L’Amministrazione, entro 15 giorni solari, ha la facoltà di approvare il **“Piano Operativo”**, ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei fabbisogni. In tal caso l’aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste.

L’aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell’Amministrazione Contraente, pena l’applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell’Amministrazione, delle penali previste nell’Accordo Quadro.

Da tale data decorrerà nuovamente il termine di 15 giorni solari di cui al periodo precedente.



Qualora, decorsi 30 giorni solari dalla ricezione del Piano Operativo, l'Amministrazione non lo abbia approvato ovvero non ne abbia richiesto la modifica ovvero non abbia richiesto ulteriori giorni per la relativa verifica, il relativo Piano dei fabbisogni precedentemente trasmesso dall'Amministrazione si intenderà decaduto.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il Contratto Esecutivo, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà altresì ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Contesto e nello schema di Accordo Quadro.

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

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario e in ogni caso nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro.

### 6.3.2 Adesione all'Accordo Quadro con Rilancio Competitivo (Lotti Applicativi)

Al verificarsi anche di uno solo dei criteri oggettivi di cui al precedente paragrafo 6.3 e per un importo massimo pari al 50% del massimale del relativo lotto, l'Amministrazione sarà tenuta a riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro, al fine di aggiudicare uno o più Appalti Specifici basati sull'Accordo Quadro medesimo.

A tale fine, l'Amministrazione consulterà per iscritto gli aggiudicatari parti dell'Accordo Quadro, invitando gli stessi a presentare offerta mediante invio di una Richiesta di offerta, redatta nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente atto.

I confronti competitivi si basano sulle condizioni stabilite nell'Accordo Quadro. In particolare le Amministrazioni possono precisare tali condizioni, sulla base delle altre condizioni indicate nel seguito.

Il confronto competitivo tra operatori economici parti dello stesso Accordo Quadro si svolgerà attraverso il Sistema, tramite il quale l'Amministrazione invierà la Richiesta di offerta.

L'Amministrazione con la Richiesta di offerta definirà l'oggetto del singolo Appalto Specifico stabilendo:

- **le prestazioni** che intende richiedere secondo le condizioni indicate al precedente paragrafo 6.3.  
In particolare:
  - i **servizi**, tra quelli previsti nel Contesto, il relativo dimensionamento e le relative caratteristiche;
  - i **servizi accessori**, nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale del singolo Appalto Specifico, di cui al precedente paragrafo 6.3;
  - e/o le **condizioni di erogazione personalizzabili**, di cui al precedente paragrafo 6.3;
  - e/o **progetti con importi contrattuali elevati**, di cui al precedente paragrafo 6.3;
- la **durata** del Contratto Esecutivo;
- **le basi d'asta**: la base d'asta dell'Appalto Specifico è determinata partendo dai prezzi unitari maggiori offerti in I fase relativamente a ciascuno dei servizi richiesti (e specifica voce economica) e ricompresi nel Contesto (ad eccezione dei Servizi Accessori i cui prezzi unitari saranno determinati direttamente dall'Amministrazione e per i quali in I fase non è stata presentata offerta, come meglio precisato sotto). Si procederà al calcolo della base d'asta complessiva moltiplicando i prezzi unitari suddetti per i quantitativi espressi dall'Amministrazione sommati alla stima da parte dell'Amministrazioni dei Servizi Accessori (nella misura massima del 50% del valore della base d'asta totale);
- per ciascuno dei **servizi accessori**, i seguenti elementi:
  - le relative quantità e basi d'asta unitarie e complessive,
  - i requisiti minimi di AS comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
  - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),





- i criteri tecnici di valutazione dell'offerta tecnica nella Richiesta d'offerta,
- e quanto necessario per disciplinare pienamente i servizi;
- per ciascuna delle **condizioni di erogazione personalizzabili**, i seguenti elementi:
  - i requisiti minimi comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
  - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),
  - e quanto necessario per disciplinare pienamente le relative modalità di esecuzione dei servizi.
- per ciascuno **progetto con importi contrattuali elevati**, i seguenti elementi:
  - le relative quantità e basi d'asta unitarie e complessive,
  - i requisiti minimi di AS comprese le modalità di erogazione e di verifica del corretto e pieno adempimento,
  - i livelli di servizio, gli indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali (aggiungendo gli indicatori nell'appendice indicatori di qualità),
  - i criteri tecnici di valutazione dell'offerta tecnica nella Richiesta d'offerta,
  - e quanto necessario per disciplinare pienamente i servizi;
- Il dettaglio dei **criteri di aggiudicazione dell'Appalto Specifico**, nel rispetto di quanto disciplinato nel successivo paragrafo;
- un termine congruo per la presentazione delle offerte che, in ogni caso, dovrà essere idoneo rispetto alla complessità dell'oggetto dell'appalto e il tempo necessario per la presentazione, nonché le ulteriori regole del confronto competitivo.

Nella Richiesta di offerta sarà precisato anche:

- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al **subappalto**, debba indicare la quota e le prestazioni da subappaltare;
- le eventuali ulteriori **dichiarazioni** che i Fornitori devono rendere;
- le **modalità** di presentazione delle offerte tecniche ed economiche;
- l'eventuale **cronoprogramma** ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile;
- sarà altresì allegato un Documento di Contesto Tecnologico e Applicativo.

#### 6.3.2.1 Criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico

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

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

L'AS sarà aggiudicato sulla base della seguente formula:

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

Dove:

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



- **PT<sub>tot AS</sub>** è il Punteggio Tecnico Totale di AS, il cui peso è fissato dall'Amministrazione nella RdO in un intervallo compreso **tra un minimo di 70 e un massimo di 99 punti**. Tale punteggio tecnico è a sua volta determinato come somma di due componenti:

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

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

#### Punteggio Tecnico Ereditato nell'Appalto Specifico

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

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

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

#### Criteri Tecnici dell'Appalto Specifico

Di seguito si elencano gli ambiti di valutazione tecnica degli Appalti Specifici. Considerato che l'Amministrazione selezionerà uno o più servizi dell'Accordo Quadro in ragione delle proprie esigenze, determinandone le dimensioni (assolute o relative) nonché i livelli di servizio, di qualità, le modalità di erogazione, indicando la classe di rischio delle applicazioni e dunque dei servizi e tutte le condizioni non fissate, non è noto a priori quale composizione di servizi sarà richiesta e nemmeno se un singolo servizio sarà sempre richiesto.

Pertanto, i criteri per servizio potranno essere inseriti solo se il servizio è previsto in Appalto Specifico. La tabella elenca dunque i criteri da contestualizzare e specializzare. La suddivisione tra componente tabellare e discrezionale sarà a cura dell'Amministrazione che potrà declinare gli aspetti motivazionali in modo specifico nel contesto dell'Amministrazione.

Si precisa, inoltre, che l'Amministrazione, fermo restando il rispetto di tutte le regole ed i vincoli per la predisposizione degli Appalti Specifici stabiliti nella documentazione di gara, definirà tali criteri (i) con riferimento all'oggetto dell'Appalto Specifico ed alle caratteristiche dei sistemi e dei progetti richiesti dall'Amministrazione; (ii) in modo non discriminatorio o finalizzato a favorire uno specifico fornitore; (iii) non riferiti ad aspetti della fornitura uguali a quelli già valutati da Consip S.p.A. in prima fase; potrà invece richiedere aspetti migliorativi contestualizzati sui sistemi e servizi oggetto dell'AS. Nella ponderazione dei criteri l'Amministrazione terrà conto del dimensionamento e della valenza strategica e funzionale dei servizi richiesti.



Tabella 6.4 Criteri Tecnici di AS

<b>MACRO-AREE DI RIFERIMENTO PER LA DEFINIZIONE DEI CRITERI TECNICI DI AS</b>	
<b>CONDIZIONI DI EROGAZIONE PERSONALIZZABILI</b>	
<b>Differenti configurazioni dei servizi</b>	
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>L'Amministrazione potrà declinare i singoli aspetti di proprio interesse anche in sotto criteri riferiti all'organizzazione complessiva, all'applicazione di metriche diverse da quelle previste in AQ, a meccanismi di governo e funzionamento, a processi e modalità comunicative, a figure di riferimento per ciascun servizio o per tecnologia o per progetto, alla flessibilità e tempestività nell'allocazione di risorse sia in numero sia in specializzazione, ecc..</p>
2	<p><b>Miglioramento del processo di gestione e controllo rispetto a quanto già disponibile in AQ</b></p> <p>Proposta di un modello di gestione e controllo degli obiettivi e degli impegni contrattuali dell'AS al fine di prevenire inadempienze e ritardi e fornire all'Amministrazione piena visibilità di tutte le azioni di contenimento dei rischi. L'Amministrazione potrà specificare - anche attraverso la definizione di sottocriteri - gli aspetti di maggior rilievo su cui richiede una maggiore visibilità e l'eventuale proposta di strumenti per la prevenzione e correzione. A titolo di esempio i principali aspetti possono riguardare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- impiego di risorse dedicate e/o sistemi di presidio e alerting delle scadenze di progetto, contrattuali, del piano di lavoro o fissate dall'Amministrazione,</li><li>- verifiche interne e/o strumenti aggiuntivi per assicurare il progressivo e costante controllo dell'allineamento agli obiettivi specifici dei servizi richiesti in AS;</li><li>- verifiche interne per assicurare il costante allineamento delle risorse ai profili professionali richiesti o migliorati in sede di Offerta tecnica;</li><li>- verifiche interne per la costante misurazione del valore aggiunto derivante dall'attuazione delle soluzioni, anche migliorative, proposte in Offerta tecnica.</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 ridurre i rischi di discontinuità rispetto a ciascun servizio affidato. L'Amministrazione declinerà, anche attraverso sotto criteri, le modalità di messa a disposizione del know-how richiedendo anche eventuali collaudi ed indicatori di effettiva trasferibilità dei servizi, attività riducendo lock-in e costi di subentro.</p>
4	<p><b>Formazione e aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura</b></p> <p>Soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse da impiegarsi nella fornitura, sulle tecnologie, l'infrastruttura, i prodotti, i pacchetti indicati dall'Amministrazione sia di partenza sia target, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa. L'Amministrazione declinerà, anche prevedendo specifici sottocriteri, le linee di valutazione in ragione della dimensione ed organizzazione delle attività formative proposte, degli specifici obiettivi di formazione, del grado di raggiungimento e soddisfacimento dell'impegno assunto dal fornitore, da referenti specifici, dalle principali figure professionali coinvolte, la possibilità di partecipazione per i referenti o personale dell'amministrazione stessa, ecc.</p>
5	<p><b>Miglioramento della qualità del software rispetto a quanto già disponibile in AQ</b></p> <p>Risorse, Processi, know how, strumenti e indicatori specifici aggiuntivi rispetto a quanto richiesto in AQ in termini di metriche e modalità di rilevazione. Per la valutazione dovranno essere richiesti impegni oggettivi e misurabili per riscontrare in erogazione l'effettiva applicazione di misure puntuali e l'attestazione del</p>



	miglioramento rispetto al software applicativo pre-esistente e/o a benchmark esterni.
6	<p><b>Soluzione per il contenimento dei costi di progetto e favorire il riuso e la standardizzazione delle soluzioni.</b></p> <p>L'Amministrazione potrà declinare i criteri motivazionali in relazione al contesto specifico del proprio AS; le principali linee possono concentrarsi su:</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 ed il relativo costo (effort progettuale) e garantire soluzioni tecniche già utilizzate;</li><li>- metodologia per il controllo e il miglioramento della produttività di progetto;</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> <p>Il criterio può essere declinato sui singoli servizi richiesti.</p>
7	<p><b>Disponibilità di centri di test specifici dedicati all'Amministrazione (laboratori e/o risorse dedicati)</b></p> <p>L'Amministrazione potrà declinare i criteri motivazionali in relazione al contesto specifico del proprio AS al fine di richiedere al fornitore un maggiore valore aggiunto rispetto all'AQ per la verifica di specifiche caratteristiche particolarmente impattanti in termini di obiettivo AS (es. l'accessibilità, la sicurezza dei dati, le prestazioni, la compatibilità, la portabilità e la multicanalità, ecc.).</p> <p>L'Amministrazione potrà declinare il criterio, anche attraverso la predisposizione di sottocriteri, in funzione della tipologia di applicazioni /funzioni che nel passato hanno generato maggiori errori, non conformità, vulnerabilità, carenze di expertise e di strumenti.</p>
8	<p><b>Organizzazione specifica per i servizi realizzativi dell'AS</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>L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione con particolare attenzione alle esperienze di sviluppo ed evoluzione tecnologica di analoghi sistemi, alla capacità di intervenire in maniera strutturata e automatizzata sulle soluzioni impattate dall'esigenza specifica dell'Amministrazione, all'ottimizzazione dei cicli di sviluppo, alla gestione dell'invarianza funzionale (controllo di non regressione automatizzato) e alla modalità di gestione contemporanea di più interventi progettuali sul medesimo software in modifica nell'ambito dell'AS.</p>
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>L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione con particolare attenzione al know how specifico sui pacchetti/piattaforme/prodotti/sw open source/ecc. da configurare e personalizzare, alle migliori modalità per integrare tali applicazioni nel sistema informativo dell'Amministrazione in modo da sfruttare al massimo le potenzialità dei pacchetti/piattaforme/prodotti, alla disponibilità/predisposizione di test strutturati sulle piattaforme impattate dall'intervento, alla scrittura di programmi di adeguamento per l'esigenza specifica dell'Amministrazione (approccio e/o prototipo tecnico), alla disponibilità di centri di competenza sulle piattaforme/pacchetti/prodotti e relative modalità di risposta, alla partecipazione a community di soluzioni open source in uso presso l'Amministrazione, ecc..</p>
10	<p><b>Garanzia software realizzato o modificato durante la fornitura</b></p> <p>Soluzione organizzativa e metodologica per garantire la tempestiva, efficace, efficiente rimozione dei malfunzionamenti e delle interruzioni di servizi causati da errori nel sw non riscontrati in fase di test del fornitore su tutto il software realizzato/modificato durante la fornitura. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione sia sotto gli aspetti organizzativi e di processo (interrelazioni con gli altri servizi correlati, riduzione del rischio di introdurre elementi negativi sulla qualità del software -a titolo di esempio - numero</p>



	ridotto di commenti, aumento della complessità, inserimento di nuove anomalie sia nel sw sia nella base dati, peggioramento della manutenibilità, o di ulteriori caratteristiche di qualità), sia specificatamente in relazione all'implementazione di meccanismi di validazione dell'attività al fine di garantire il corretto adempimento degli obblighi contrattuali che, essendo in garanzia, sono senza costi per l'Amministrazione.
11	<b>Reperibilità ed Extra-orario</b> Laddove richiesto, l'Amministrazione può prevedere la valutazione di proposte organizzative per garantire le esigenze dell'Amministrazione, il coordinamento delle attività effettuate fuori orario e proporre soluzioni per limitare al minimo l'effort e/o alcune tipologie di intervento, definendo le linee motivazionali più rispondenti alla situazione dell'Amministrazione.
12	<b>Proposta di riuso dei risultati di progetti di ridisegno dei processi in ottica e-government o open-government in grado di fornire valore aggiunto nel contesto dell'AS.</b> L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione sugli ambiti/settori di intervento, tenendo in considerazione l'importanza e la rilevanza dei processi e servizi verso l'utenza e la PA.
13	<b>Soluzioni organizzative e strumentali per garantire il corretto risultato delle elaborazioni e/o trasmissione-pubblicazioni dati e/o disponibilità servizi prioritari</b> Soluzioni per contenere i rischi di anomalie, di indisponibilità del servizio, di errori e ritardi in attività particolarmente importanti per l'Amministrazione. Le linee di valutazione potranno tener conto delle proposte per mitigare e contenere i rischi evidenziati dall'Amministrazione, per ridurre i danni, i ritardi, i disservizi, soluzioni per simulare anticipatamente le attività critiche e/o soluzioni di emergenza per ridurre gli impatti o quanto meglio declinabile dall'Amministrazione
14	<b>Miglioramento tempi di allocazione delle risorse specialistiche</b> Proposta del fornitore per migliorare la tempestività nell'allocazione delle risorse tecnico-specialistiche con i profili specifici richiesti dall'Amministrazione con particolare attenzione a garantire la competenza tecnica certificata e comprovata, necessaria alle esigenze di analisi/valutazione specialistica indicate in AS. L'Amministrazione potrà declinare anche in sotto criteri per ciascuna attività richiesta nel servizio, le competenze aggiuntive, le esperienze pregresse, la predisposizione di prototipi di alto livello o template di analisi comparativa di prodotto o specifici deliverable atti a verificare la capacità del fornitore di fornire valore aggiunto, affidabilità ed innovazione alla fornitura
15	<b>Ottimizzazione attività di integrazione e rilascio continuo negli ambienti target dell'Amministrazione.</b> Aspetti metodologici, strumentali, di processo e competenze specifiche in materia di DevOps che concorrono ad ottimizzare, velocizzare e rendere maggiormente affidabili le attività di sviluppo e rilascio del software negli ambienti specificati dall'Amministrazione nonché proposte di indicatori e metriche per misurare la qualità della documentazione di deploy e la relativa efficacia nel ridurre i rischi di anomalie e malfunzionamenti. L'Amministrazione declinerà le linee motivazionali sugli aspetti maggiormente rilevanti il proprio servizio.
16	Piano di <b>presa in carico dei servizi</b> , migliorativo rispetto alle modalità di subentro standard e complesso offerte in prima fase, e riferito 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..). L'Amministrazione potrà declinare eventuali sotto criteri relativamente al valore aggiunto derivante dal dimensionamento del team di presa in carico, dalle soluzioni proposte per l'analisi del software esistente, dagli indicatori proposti per rilevare la qualità del software e dagli impegni a migliorare tali indicatori e/o le caratteristiche di qualità ritenute prioritarie, ecc..)
<b>Prodotti e Cicli</b>	
17	<b>Strumenti specifici richiesti dall'Amministrazione da impiegare nell'AS</b> quali a titolo di esempio inventario funzionale del software, configuration management system, strumenti per l'analisi statica e dinamica del sw, strumenti per reverse engineering, portale per documentazione di progetto e di fornitura, cruscotti per indicatori di qualità, knowledge base management system, ecc.



18	<b>Prototipi e/o Business case e/o PoC</b> L'Amministrazione potrà richiedere di fornire elementi di progettazione di soluzioni specifiche attraverso la realizzazione di prototipi, business case, template o deliverable atti a dimostrare la validità di opportune scelte tecniche e il valore aggiunto derivante.
19	<b>Strumenti proposti per la tracciatura delle attività migliorativi rispetto all'AQ</b> L'Amministrazione potrà richiedere la proposta di strumenti - indicare se open source anche in via preferenziale - per la puntuale registrazione delle attività di gestione applicativa e basi dati. La soluzione del fornitore dovrà apportare un valore aggiunto in termini di efficacia ed efficienza attraverso a titolo di esempio la disponibilità dei dati in tempo reale e la determinazione della produttività delle risorse assegnate, ecc.. , migliorando i requisiti minimi declinati dall'Amministrazione.
20	<b>Piano di lavoro, piano della qualità e piano dei rischi del servizio di Conduzione Applicativa</b> Sulla base della documentazione di AS l'Amministrazione potrà richiedere una proposta di piano di lavoro e/o piano di qualità e di rischio relativo al/i servizio/i di gestione applicativa e basi dati, di particolare rilevanza nel caso di attività affidate completamente al fornitore. L'Amministrazione declinerà specifici sotto criteri in funzione delle proprie esigenze, prevedendo anche specifici sotto criteri relativi al miglioramento dell'attuale processo, dei livelli di qualità presenti, al miglioramento dei tempi di gestione delle attività elementari che compongono il servizio. L'Amministrazione potrà richiedere: <ul style="list-style-type: none"><li>• la predisposizione di business case di gestione di attività di rilievo tali da dimostrare il valore aggiunto dalle competenze ulteriormente specializzate delle risorse impiegate, i processi proposti, gli strumenti, i livelli di servizio raggiungibili, i tempi di intervento e/o risoluzione, eventuali benchmark, ecc.</li><li>• quanto necessario a verificare il valore aggiunto della soluzione proposta di cui al punto precedente, la relativa applicabilità, concretezza, efficienza ed efficacia.</li></ul>
21	<b>Piano della qualità specifico e/o Piano di lavoro</b> della fornitura di AS o dello specifico progetto richiesto dall'Amministrazione. L'Amministrazione potrà declinare eventuali sotto criteri relativamente alle specifiche tematiche del Piano della qualità e del piano di lavoro generale
<b><u>Livelli di servizio /Penali</u></b>	
22	<b>Soluzione per migliorare il testing</b> nell'ambito progettuale e tecnologico richiesto e declinati dall'Amministrazione al fine di ridurre la difettosità nell'ambiente di collaudo e di esercizio dell'Amministrazione ed in ogni caso l'effort aggiuntivo di risorse e di tempo dell'Amministrazione stessa. L'Amministrazione potrà prevedere i seguenti criteri motivazionali, contestualizzandoli sul proprio contesto applicativo e durata contrattuale. Le principali linee di valutazione sono: <ul style="list-style-type: none"><li>- valore aggiunto di test factory nell'ambito delle esigenze della fornitura, individuando gli indicatori specifici e le soglie che attestano l'efficacia e l'efficienza della proposta per l'Amministrazione;</li><li>- certificazioni specifiche aggiuntive sulle tematiche del test nell'ambito dei servizi realizzativi richiesti, da dimensionare in funzione dei progetti da attivarsi (particolarmente adatto per la previsione di punteggi tabellari)</li></ul>
23	<b>Miglioramento del Livello di Qualità del servizio/attività/progetto</b> Proposta di miglioramento degli indicatori di qualità scelti dall'Amministrazione rispettivamente per il servizio/attività o l'intero progetto. L'Amministrazione potrà indicare sotto criteri con l'individuazione dei requisiti di qualità da migliorare o la richiesta di nuovi indicatori, prevedendo l'attribuzione di punteggio tabellare o discrezionale in funzione dell'ambito di riferimento e dell'aggiornamento del valore aggiunto derivante dal miglior livello qualitativo e dal risparmio in termine di miglior servizio all'utenza
24	<b>Valore aggiunto derivante dall'uso/riuso di metodologie, conoscenze tematiche-applicative-tecnologiche, best practices</b> in grado di ottimizzare la realizzazione, evoluzione, personalizzazione e parametrizzazione delle soluzioni applicative presenti presso l'Amministrazione. Per l'assegnazione i concorrenti dovranno presentare indicatori oggettivi per dimostrare la maggior efficacia, efficienza, qualità, ecc. della soluzione proposta
<b><u>Figure specialistiche ICT aggiuntive/migliorative</u></b>	



25	Soluzione progettuale e tecnica proposta per il pieno raggiungimento del/i principale/i obiettivo/i realizzativo/i attraverso la dimostrazione concreta e attuale di know-how specifico, anche in relazione a <b>risorse con competenze “chiave” ed esperienze pregresse.</b>
26	<b>Miglioramento di profili professionali</b> Proposta di miglioramento dei profili professionali richiesti (a titoli di esempio in relazione alle certificazioni o potenziamento delle certificazioni richieste), della seniority rispetto a quella minima richiesta, o di ulteriori aspetti del profilo tali da costituire un valore aggiunto per la fornitura. L'Amministrazione potrà declinare le linee di valutazione, privilegiando, ove possibili l'utilizzo di criteri tabellari. Il punteggio assegnato dovrà tenere in considerazione il numero delle risorse appartenenti al profilo da migliorare richieste in AS e l'attualizzazione del valore aggiunto sulla fornitura.
27	<b>Certificazioni specifiche aggiuntive sulle tematiche dell'analisi della qualità del sw e dei dati.</b> L'Amministrazione potrà richiedere certificazioni aggiuntive e/o esperienze specifiche aggiuntive in attività di analisi della qualità dei dati e del software.
28	<b>Proposta di centri di competenza,</b> in termini di know-how e laboratorio di innovazione sulle specifiche tematiche ed il conseguente valore aggiunto da impiegare nell'esecuzione delle attività previste per i servizi richiesti. L'Amministrazione potrà declinare, anche in sottocriteri, le linee di miglioramento del know how richiesto nei profili professionali da impiegarsi nella fornitura, richiedendo specifiche modalità di interscambio e sinergie con i centri di competenza (es. declinando la dimensione dei giorni minimi offerti per figura professionale di supporto, la formazione aggiuntiva all'amministrazione ed al team del servizio di supporto, ecc.)
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>	
<b>Soluzioni per i servizi accessori di gestione operativa</b>	
29	Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di gestione operativa. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di: - modalità di erogazione del servizio; - soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; - miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.); - eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
<b>Soluzioni per i servizi accessori di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuale</b>	
30	Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di classificazione/modellazione dei dati e data entry manuale. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sotto criteri, la richiesta di: - modalità di erogazione del servizio; - soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; - miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.); - eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
<b>Soluzioni per i servizi accessori di e-learning ed assistenza virtuale</b>	
31	Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di e-learning ed assistenza virtuale. In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di: - modalità di erogazione del servizio; - soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio; - miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.); - eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.
<b>Soluzioni per servizi di contact center e Service Desk/help desk di I livello:</b>	
32	Descrizione delle soluzioni e risorse che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di contact center e Service Desk/help desk di I livello.



	<p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di erogazione del servizio;</li><li>- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;</li><li>- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);</li><li>- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul>
<b>Soluzioni per i servizi accessori di acquisizione dati per i progetti di smart Health</b>	
33	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta del servizio accessorio di acquisizione dati per i progetti di smart Health.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di erogazione del servizio;</li><li>- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;</li><li>- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);</li><li>- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul>
<b>Soluzioni per i servizi accessori archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali</b>	
34	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori archivistici e servizi finalizzati all'acquisizione dei formati digitali.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di erogazione del servizio;</li><li>- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;</li><li>- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);</li><li>- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul>
<b>Soluzioni per servizi di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo</b>	
35	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori di Service Control Room per Monitoraggio tecnico/applicativo.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di erogazione del servizio;</li><li>- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;</li><li>- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);</li><li>- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul>
<b>Servizi, prodotti e soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento"</b>	
36	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori di Servizi e/o prodotti e/o soluzioni di mercato attinenti alle "aree tematiche di riferimento" indicate nella Tabella 1.1.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di erogazione del servizio;</li><li>- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;</li><li>- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);</li><li>- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul>
<b>Soluzioni di Servizi per la gestione del Centro Servizi - Telemedicina</b>	
36	<p>Descrizione delle soluzioni che il fornitore si impegna a mettere a disposizione delle Amministrazioni che facciano richiesta dei servizi accessori per la gestione del Centro Servizi – Telemedicina.</p> <p>In particolare, l'Amministrazione potrà declinare, anche con specifici criteri/sottocriteri, la richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- modalità di erogazione del servizio;</li><li>- soluzioni, strumenti e processi proposti per l'erogazione del servizio;</li><li>- miglioramento della qualità della fornitura (profili per livello e competenze, certificazioni, formazione, ecc.);</li><li>- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul>





### **Formula economica dell'Appalto Specifico**

Il “**Punteggio economico**” sarà calcolato secondo le seguenti formule:

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

**Formula “concava a punteggio assoluto” per tutti i lotti**

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

dove:

**$C_i$**  = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo;

**$R_i$**  = 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:

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

#### **6.3.2.2 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.

#### **6.3.2.3 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.

#### **6.3.2.4 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 Contesto 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 Contesto 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.

#### **6.4 Adesione ai Lotti Supporto dell'Accordo Quadro**

Per ciascun Lotto avente ad oggetto servizi di Supporto l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

- **la prima fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A.;
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

Tale seconda fase prevede, ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 3, del Codice, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro, con l'unico operatore aggiudicatario.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte.



#### 6.4.1 Piano dei fabbisogni

L'Amministrazione trasmette, a mezzo PEC, al fornitore e contestualmente alla Consip S.p.A. (e/o a terzi dalla stessa indicati), il "**Piano dei fabbisogni**" (o "**Ordinativo**"), contenente per tutte le categorie di servizi da acquisire, le indicazioni di tipo progettuale e quantitativo, le modalità tecniche ed operative per l'erogazione dei servizi e i corrispettivi unitari da applicare, in funzione di quelli previsti nell'Accordo Quadro, nonché tutte le informazioni tecniche, funzionali ed economiche che l'Amministrazione ritenga utile indicare.

In particolare, il "Piano dei fabbisogni" conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi di fornitura, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, la quota e le prestazioni da subappaltare;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Contesto Supporto.
- l'eventuale cronoprogramma ai fini dell'anticipazione del prezzo, ove applicabile.

Si precisa che dalla trasmissione del Piano dei fabbisogni da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo il medesimo Fornitore.

#### 6.4.2 Piano Operativo

Il Fornitore, sulla base del Piano dei fabbisogni, predispone un "**Piano Operativo**", nel quale devono essere raccolte e dettagliate le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei fabbisogni, e deve essere formulata una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed operative ed i corrispettivi unitari previsti nell'Accordo Quadro.

Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari) (pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta e nonché a Consip S.p.A. e/o terzi da essa indicati.

In particolare, il "Piano Operativo" dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti, in coerenza con il Piano dei fabbisogni:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio di fornitura;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- quota e prestazioni che intenderà subappaltare, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro e di quanto indicato nel Piano dei fabbisogni.

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

- un piano di lavoro generale coerente con il Piano dei fabbisogni, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e le eventuali attività propedeutiche all'attivazione dei servizi;
- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o offerte in prima fase.

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell'Amministrazione, l'aggiudicatario potrà richiedere all'Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti



dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni. Il fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari, che deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato dal fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata.

Si precisa che dalla mera trasmissione del Piano Operativo da parte del Fornitore selezionato verso l'Amministrazione non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutte gli episodi di mancato rispetto da parte del Fornitore selezionato del termine per la trasmissione del Piano Operativo, ai fini dell'applicazione della relativa penale.

### **6.4.3 Contratto Esecutivo**

L'Amministrazione, entro 15 giorni solari dalla relativa ricezione, ha la facoltà di approvare il "Piano Operativo", ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, in coerenza con il Piano dei fabbisogni. In tal caso l'aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le modifiche e/o integrazioni richieste.

L'aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione contraente, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro.

Qualora, decorsi 15 giorni dalla ricezione del Piano Operativo, l'Amministrazione non lo abbia approvato ovvero non ne abbia richiesto la modifica ovvero non abbia richiesto ulteriori giorni per la relativa verifica, il relativo Piano dei fabbisogni precedentemente trasmesso dall'Amministrazione si intenderà decaduto.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il Contratto Esecutivo, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà inoltre ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Contesto e nello schema di Accordo Quadro.

Si rinvia in ogni caso all'art. 6 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 della qualità 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.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà richiedere aggiornamenti del Piano dei fabbisogni e del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore sarà tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che verranno definite e condivise nella fase di avvio della fornitura, nonché aggiornate durante il corso della fornitura in funzione delle eventuali evoluzioni.



## 7 Requisiti Organizzativi

### 7.1 Aspetti organizzativi di carattere generale

#### 7.1.1 Requisiti di qualità

L'assicurazione della qualità dei servizi è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante dell'esecuzione di un servizio e non un mezzo finalizzato alla sola consegna e accettazione del servizio medesimo.

Le attività di assicurazione della qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui deliverable e artefatti delle principali attività atte a garantire qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità – generale e specifico);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il piano della qualità.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Specifico costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Specifici dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Consip/Amministrazione ogni qualvolta lo reputi/reputino opportuno, nonché in caso di nuovi standard, best-practice e disponibilità di strumenti in grado di migliorare l'assicurazione della qualità. 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.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire la fruizione alla Consip S.p.A. e all'Amministrazione per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Consip/Amministrazione, la base dati di dettaglio secondo apposito formato standard che sarà indicato, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Su richiesta della Consip/Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

Si precisa che tutte le prescrizioni del documento e speciali e rispettive appendici sono requisiti minimi, ai quali si aggiungono gli impegni assunti in offerta tecnica. Il mancato rispetto costituisce inadempimento

\*\*\*

Il Piano della Qualità generale dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A., per ciascun lotto, entro e non oltre 30 giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro, unitamente all'eventuale integrazione dell'Appendice al rispettivo Contesto relativa ai livelli di servizio e indicatori di qualità completa di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi, degli strumenti di misurazione migliorativi o versioni di prodotto, proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Lo stesso dovrà essere approvato dalla Consip S.p.A. e il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni entro e non oltre i successivi 10 giorni solari, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Piano della Qualità Generale:



- contiene il riepilogo di tutti gli elementi migliorativi che caratterizzano l'offerta tecnica formulata dal Fornitore in AQ;
- fornisce lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti;
- esplicita disposizioni organizzative (ivi inclusi i referenti) e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti ivi incluso i livelli di qualità previsti nelle appendici;
- dettaglia i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico Accordo Quadro, 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, la Consip, le Amministrazioni e gli Organismi di coordinamento e controllo;
- garantisce un'efficace e rapido coordinamento con i Piani della Qualità specifici richiesti per i singoli Contratti Esecutivi.

Nella redazione del Piano della Qualità Generale per i Lotti Applicativi il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento contenuto nell'appendice al relativo Cicli e Prodotti.

### **7.1.2 Risorse impiegate**

Ferme restando le competenze professionali richieste nelle relative appendici e quelle eventualmente offerte in aggiunta dal Fornitore, le risorse impiegate nei servizi oggetto di tutti i lotti dovranno possedere elevate capacità tecniche (sulle architetture specifiche oggetto della presente iniziativa) e professionali quali prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

Il Fornitore deve garantire un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili ed operative le risorse, nonché nel garantire l'aggiornamento tecnico delle medesime in merito alle competenze necessarie.

Le risorse da impiegare, comprese quelle oggetto di eventuale sostituzione, devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica, che dovranno essere sempre allineati all'evoluzione tecnologica e all'aggiornamento di standard e linee guida nonché alla normativa di riferimento relativa alla presente iniziativa. In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono possedere competenze ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelli della risorsa da sostituire. Si precisa inoltre che i titoli, le attestazioni e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le medesime certificazioni o superiori.

## **7.2 Ruoli di coordinamento richiesti**

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire comunque una risposta ai quesiti ed alle richieste posti dall'Amministrazione entro 4 ore lavorative dall'inoltro della mail o dal contatto telefonico, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste per il rispetto dei tempi relativi alle scadenze contrattuali ed all'attivazione degli interventi (CFR par.4.1.4 e 4.1.9 dell'Appendice 2 ai CTS).



Si fa presente inoltre che tutti i referenti devono essere disponibili in modalità operativa presso l'Amministrazione ove necessario e/o richiesto, per l'espletamento di tutte le attività contrattuali, secondo quanto esposto ai paragrafi successivi.

Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e, pertanto, tutti i referenti richiesti e/o offerti non potranno far parte e rendicontare in alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

### **7.2.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)**

Per ciascun Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire, per quanto di competenza, alla Consip S.p.A. e/o (ove richiesto) agli Organismi di coordinamento e controllo (in caso di RUAC dell'Accordo Quadro) o alle Amministrazioni (in caso di RUAC del Contratto Esecutivo) su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta e del Piano Operativo/Offerta Tecnica dell'AS, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del Portale della fornitura, come descritto al par.9 del CT Speciale Lotti Applicativi e/o proposto nell'Offerta Tecnica del fornitore, degli strumenti di supporto alle Amministrazioni e degli strumenti in uso presso l'Amministrazione e/o proposti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione dei Piani della Qualità Specifici e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale e delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi core e quelle impiegate negli altri servizi al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;

Inoltre, il RUAC dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo dovranno, per quanto di rispettiva competenza:



- garantire il presidio su tutto il territorio di riferimento del lotto, attraverso il pronto supporto alle Amministrazioni richiedenti;
- raccogliere, condividere e presentare, almeno trimestralmente, agli Organismi di coordinamento e controllo l'andamento degli indicatori di digitalizzazione, nonché garantire l'uniformità e standardizzazione delle metodologie e degli strumenti;
- rendere disponibili alla Consip S.p.A. e comunque agli Organismi di coordinamento e controllo documenti periodici di sintesi sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni;
- gestire a livello territoriale quanto previsto per la figura del RUAC, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

Il profilo professionale per la figura del RUAC dell'Accordo Quadro e dei RUAC dei Contratti Esecutivi dovrà corrispondere almeno a quello di Project Manager.

Il RUAC dell'Accordo Quadro, inoltre, dovrà avere una qualifica dirigenziale, con appositi poteri di firma tali da impegnare l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti della Consip S.p.A e degli Organismi di coordinamento e controllo.

Il RUAC del singolo Contratto Esecutivo dovrà disporre di poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti delle Amministrazioni.

Unitamente al Piano operativo (in caso di Ordinatoivo) o nei tempi indicati dall'Amministrazione (in caso di rilancio competitivo), il Fornitore dovrà fornire il nominativo e il relativo CV per il RUAC del Contratto Esecutivo.

## 7.2.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

I Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi sono i referenti operativi del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi.

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili tecnici devono essere reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e sempre tramite posta elettronica.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti Responsabili Tecnici:

- Lotti Applicativi da 1 a 4: i) un referente per i servizi di sviluppo; ii) un referente per i servizi di manutenzione; iii) un referente per i servizi di Gestione Applicativa; iv) un referente per i Servizi di Conduzione Infrastrutturale; Lotti 5 e 6 di Supporto: almeno un referente tecnico.

I suddetti responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Contesto e relative Appendici.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico alle diverse tipologie di responsabili tecnici.

### Referenti relativi alle varie tipologie di servizi applicativi:

- coordinamento delle attività e delle risorse impiegate nello specifico servizio, nel rispetto dei piani di qualità e del piano di lavoro;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per la figura di responsabile del servizio dovrà corrispondere al Project Manager.

Referente tecnico relativo ai servizi di Supporto:

- coordinamento delle risorse impiegate nei servizi;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;





- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni;
- Iterazione con i responsabili tecnici degli altri lotti e/o di altre gare strategiche e/o di altri contratti laddove necessario e richiesto dalle Amministrazioni.

Il profilo professionale minimo per la figura di responsabile del servizio dovrà corrispondere a Project Manager.

## 8 MODELLO REALIZZATIVO DI RIFERIMENTO

Al fine di supportare l'Amministrazione nella corretta identificazione dei propri fabbisogni in termini di servizi oggetto di fornitura, vengono descritti di seguito alcuni potenziali scenari di utilizzo dei servizi di fornitura, che si ritiene possano rappresentare un indirizzo per i contesti applicativi e tecnologici presenti nelle realtà della Sanità Digitale.

Tali scenari non sono mandatori per l'Amministrazione che pertanto può sempre procedere alla identificazione del portafoglio di servizi oggetto di fornitura sulla base dei propri fabbisogni e del proprio contesto tecnologico, **servendosi anche dell'ausilio dei servizi previsti nei lotti 5 e 6.**

Tale proposizione si pone quindi l'obiettivo, attraverso l'identificazione di specifiche **"roadmap"** che agevolano la realizzazione di obiettivi di sviluppo applicativo, di supportare l'Amministrazione nella fase di identificazione e successiva acquisizione dei servizi in logica di **"bundle"**, tenuto conto dello specifico scenario di trasformazione digitale.

Nei paragrafi successivi si rappresentano gli scenari realizzativi proposti, la loro descrizione ed il relativo **"bundle"** di servizi IT di sviluppo e conduzione tecnico-applicativa.

Gli scenari realizzativi proposti sono:

1. Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field
2. Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti
3. Migrazione Applicativa al Cloud
4. Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso
5. Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione

### 8.1 Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field

#### 8.1.1 Descrizione

Lo scenario Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field identifica un modello di sviluppo applicativo volto a realizzare un progetto software sviluppato da zero anziché creato da un programma esistente.

Tale modello indirizza ambiti funzionali che non sono stati ancora oggetto di digitalizzazione ovvero che lo sono stati ma il software utilizzato è ritenuto obsoleto e non riutilizzabile.

Tale modello di sviluppo di software è generalmente flessibile e inoltre non è necessario che sia compatibile con le versioni precedenti di un programma. Alcuni esempi di sviluppo di software Green Field includono ad esempio: la creazione di un sito Web o un'App da zero o persino l'implementazione di un nuovo motore di regole.

Principali caratteristiche del modello:

- offre l'opportunità di implementare da zero una soluzione tecnologica all'avanguardia;
- fornisce una "lavagna pulita" per lo sviluppo del software;
- favorisce a lavorare nei limiti dei sistemi o delle infrastrutture esistenti;

#### 8.1.2 Bundle di servizi

AMBITO	MACRO SERVIZIO	SERVIZIO
--------	----------------	----------



<b>Applicativo</b>	Sviluppo software	Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field (GF)
		Manutenzione Evolutiva (EV)
	Manutenzione	Manutenzione Correttiva (MC)
		Manutenzione Adeguativa (MD)
	Conduzione applicativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione applicativa e basi di dati;</li> <li>Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FDP)</li> </ul>
		Supporto specialistico (SS)
	Servizi propedeutici	Trasferimento know how / Exit Strategy dei dati
		Service Desk / Help Desk 1° livello
Monitoraggio tecnico-applicativo - Service Control Room		
<b>Tecnologico</b>	Conduzione Infrastrutturale	Conduzione tecnica (CT): <ul style="list-style-type: none"> <li>risorse elaborative;</li> <li>middleware;</li> <li>network;</li> <li>continuità;</li> <li>sicurezza.</li> </ul>
		Supporto tecnologico (ST)

## 8.2 Sviluppo Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti

### 8.2.1 Descrizione

Lo sviluppo del software esistente si riferisce allo sviluppo e alla distribuzione di un nuovo sistema software in presenza di sistemi software esistenti o legacy. Lo sviluppo di solito avviene quando si desidera sviluppare o migliorare un'applicazione esistente ed obbliga a lavorare con codice creato in precedenza. Pertanto occorre prendere in considerazione qualsiasi nuova architettura software e deve coesistere con i sistemi già esistenti, in modo da migliorare la funzionalità. Esempi di sviluppo di software includono: l'aggiunta di un nuovo modulo a un sistema esistente, l'integrazione di una nuova funzionalità con un software sviluppato in precedenza o l'aggiornamento del codice per migliorare la funzionalità di un'app.

Principali caratteristiche del modello

- offre un punto di partenza con una direzione predeterminata;
- offre la possibilità di aggiungere miglioramenti alle soluzioni tecnologiche esistenti;
- supporta la collaborazione con processi aziendali e soluzioni tecnologiche definiti;
- consente di riutilizzare il codice esistente per aggiungere nuove funzionalità.

### 8.2.2 Bundle di servizi

AMBITO	MACRO SERVIZIO	SERVIZIO
<b>Applicativo</b>	Sviluppo software	Manutenzione Evolutiva (EV)
	Manutenzione	Manutenzione Correttiva (MC)
		Manutenzione Adeguativa (MD)
	Conduzione applicativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione applicativa e basi di dati;</li> <li>Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FDP)</li> </ul>
		Supporto specialistico
	Servizi propedeutici	Presa in carico
		Trasferimento know how / Exit Strategy dei dati



<b>Tecnologico</b>	Conduzione Infrastrutturale	Conduzione tecnica (CT): <ul style="list-style-type: none"> <li>• risorse elaborative;</li> <li>• middleware;</li> <li>• network;</li> <li>• continuità;</li> <li>• sicurezza.</li> </ul>
--------------------	-----------------------------	---

### 8.3 Migrazione Applicativa al Cloud

#### 8.3.1 Descrizione

La migrazione del parco applicativo al cloud è un'operazione complessa che riguarda aspetti tecnologici, di processo e culturali. È cruciale per il successo dell'operazione iniziare a beneficiare della nuova architettura durante il percorso, gradualmente, e non solo al termine dell'intera transizione. Per raggiungere questo risultato e contestualmente ridurre i rischi legati a questa sfida, è fondamentale procedere in modo iterativo ed incrementale partendo dagli applicativi che traggono un beneficio significativo dall'adozione del paradigma cloud, che al contempo rappresentano un rischio ridotto per la continua erogazione dei servizi supportati e che risultano relativamente semplici da migrare.

Principali caratteristiche del modello:

- Il Cloud elimina sia le spese di capitale iniziali necessarie per l'acquisto di hardware (PaaS, IaaS) e software (SaaS) che i costi legati alla gestione dei data center locali.
- Le applicazioni in cloud richiedono investimenti iniziali estremamente limitati e si pagano generalmente in base al consumo, consentendo così di gestire la crescita di un servizio in maniera dinamica. La decisione di migrare verso una nuova soluzione non è, quindi, condizionata da eventuali investimenti già fatti.
- quando un servizio non è più utilizzato, non è più un costo;
- I provider di servizi cloud offrono generalmente strumenti di monitoraggio e alerting che facilitano un controllo continuo e una gestione efficiente dei costi.

#### 8.3.2 Bundle di servizi

AMBITO	MACRO SERVIZIO	SERVIZIO
<b>Applicativo</b>	Sviluppo software	Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
		Manutenzione Evolutiva (MV)
	Manutenzione	Manutenzione Correttiva (MC)
		Manutenzione Adeguativa (MD)
	Conduzione applicativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione applicativa e basi di dati;</li> <li>• Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FDP)</li> </ul>
		Supporto specialistico
Servizi propedeutici	Presenza in carico	
	Trasferimento know how / Exit Strategy dei dati	
<b>Tecnologico</b>	Conduzione Infrastrutturale	Supporto tecnologico (ST)

### 8.4 Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione

#### 8.4.1 Descrizione

Il modello di sviluppo e evoluzione sw in "co-working" con la partecipazione di più Amministrazioni unitamente al fornitore, mira ad avere progetti condivisi, trasversali a più amministrazioni, di cui si beneficia in tanti, e i cui risultati sono di conseguenza omogenei, standard e interoperabili.



Principali caratteristiche del modello:

- Integrazione dei dati raccolti in un unico repository che costituisce la fonte autorevole della documentazione dell'intero progetto;
- collaborazione avanzata per scambio di informazioni, richiesta di modifiche, revisioni approvazioni in modo sincrono e asincrono nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità assegnate;
- robustezza e convergenza: la collaborazione continua permette un confronto esaustivo su principi e scelte implementative volta ad una analisi funzionale robusta;

#### 8.4.2 Bundle di servizi

AMBITO	MACRO SERVIZIO	SERVIZIO
Applicativo	Sviluppo software	Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione (CW)
	Manutenzione	Manutenzione Correttiva (MC)
		Manutenzione Adeguativa (MD)
	Conduzione applicativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione applicativa e basi di dati;</li><li>• Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FDP)</li></ul>
Supporto specialistico		
Servizi propedeutici	Trasferimento know how / Exit Strategy dei dati	
Tecnologico	Conduzione Infrastrutturale	Conduzione tecnica (CT): <ul style="list-style-type: none"><li>• risorse elaborative;</li><li>• middleware;</li><li>• network;</li><li>• continuità;</li><li>• sicurezza.</li></ul>
		Supporto tecnologico

### 8.5 Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti

#### 8.5.1 Descrizione

Il modello è utilizzato nel caso in cui il sistema da sviluppare è di mercato e quindi è necessario parametrizzare, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione contraente, le sue funzionalità "native" o "standard". Tale modello è in analogia con lo sviluppo e manutenzione di sistema di tipo gestionale-sanitario ovvero un pacchetto software standard, integrato e modulare, costituito da programmi che permettono di immagazzinare, organizzare, elaborare e trasmettere informazioni riguardanti i flussi di processo di un determinato ambito funzionale.

Principali caratteristiche del modello di realizzazione:

- integrazione, ovvero standardizzare le modalità di definizione dei dati ed armonizzare la loro struttura ed il loro contenuto mediante uno schema concettuale comune. L'integrazione non è esterna alle singole componenti del sistema informativo ma è incorporata nel sistema informativo stesso, il quale nasce già con caratteristiche tecnologiche e progettuali tese ad assicurare un legame nativo tra le diverse componenti del sistema;
- modularità, ovvero il fatto che i sistemi solitamente sono strutturati in moduli che gestiscono tipologie e parti di transazioni, e che possono essere attivati o sostituiti da altre applicazioni che svolgono le medesime funzioni. La modularità aumenta indubbiamente la potenzialità di evoluzione del sistema in quanto ogni innovazione può essere gestita in modo indipendente.
- configurabilità, ovvero la caratteristica che attribuisce flessibilità alla soluzione, in quanto lascia all'utente finale la possibilità di definire le caratteristiche funzionali dei moduli attivati, in accordo con la struttura dei



processi operativi dell'azienda. Configurare significa fare in modo che le caratteristiche strutturali del sistema acquisito siano il più possibile conformi alle caratteristiche strutturali e procedurali dell'organizzazione onde evitare gravose riprogettazioni organizzative e gestionali;

### 8.5.2 Bundle di servizi

AMBITO	MACRO SERVIZIO	SERVIZIO
Applicativo	Sviluppo software	Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF)
	Manutenzione	Manutenzione Correttiva (MC)
		Manutenzione Adeguativa (MD)
	Conduzione applicativa	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestione applicativa e basi di dati;</li><li>Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FDP)</li></ul>
		Supporto specialistico
	Servizi propedeutici	Presa in carico
Trasferimento know how / Exit Strategy dei dati		
Tecnologico	Conduzione Infrastrutturale	Conduzione tecnica (CT): <ul style="list-style-type: none"><li>risorse elaborative;</li><li>middleware;</li><li>network;</li><li>continuità;</li><li>sicurezza.</li></ul>
		Supporto tecnologico

## 9 GOVERNANCE

In ottemperanza alle previsioni del Piano Triennale e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, la presente iniziativa prevede la definizione e l'implementazione di misure di *governance centralizzata*, anche mediante la costituzione di **Organismi di coordinamento e controllo, finalizzati alla direzione strategica e alla direzione tecnica della stessa**.

In particolare, le attività di direzione strategica prevedono il coinvolgimento di soggetti istituzionali, mentre nell'ambito delle attività di direzione tecnica saranno coinvolti anche soggetti non istituzionali, individuati nei Fornitori Aggiudicatari della presente acquisizione.

Gli **Organismi di coordinamento e controllo** saranno normati da appositi Regolamenti che, resi disponibili alla stipula degli AQ relativi alla presente iniziativa, esporranno gli aspetti operativi delle attività di coordinamento e controllo, **sia tecnico che strategico**.

I meccanismi di governance sopra introdotti e applicati a tutte le iniziative afferenti al Piano Triennale riguarderanno:

- i processi di procurement, veicolati attraverso gli strumenti di acquisizione messi a disposizione da Consip;
- l'inquadramento o *categorizzazione* degli interventi delle Amministrazioni, realizzati mediante la sottoscrizione di uno o più contratti esecutivi afferenti alle iniziative del Piano Strategico, nel framework del Piano Triennale;
- l'individuazione, da parte delle Amministrazioni beneficiarie, nell'insieme fornito in documentazione di gara, degli indicatori di digitalizzazione coi quali gli Organismi di coordinamento e controllo analizzeranno e valuteranno gli interventi realizzati dalle Amministrazioni con i contratti afferenti alle Gare strategiche;



- la valutazione e l'attuazione della revisione degli specifici meccanismi di adeguamento nei casi espressamente previsti nel Contesto in funzione dell'evoluzione tecnologica del mercato e/o della normativa applicabile;
- la valutazione del corretto impiego della metodologia IFPUG 4.3.1 in aderenza ai requisiti minimi e al mantenimento delle caratteristiche tecniche ed economiche di gara;
- l'analisi e la verifica di coerenza, rispetto al perimetro di ogni Gara Strategica, degli interventi delle Amministrazioni realizzati mediante contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche;
- le modalità e le tempistiche con cui i fornitori dovranno consegnare i dati relativi ai Contratti Esecutivi, con particolare riferimento alla fase di chiusura degli Accordi Quadro.

## **9.1 Organismi di Coordinamento e Controllo**

Si precisa che, per "Organismi di coordinamento e controllo", si intendono i soggetti che, in base alle funzioni attribuite ex lege, sono ad oggi deputati, per quanto di rispettiva competenza, al monitoraggio e al controllo delle iniziative rientranti nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione. Rimangono salve eventuali modifiche organizzative che interverranno a livello istituzionale nel corso della durata del presente Accordo Quadro.

Relativamente alle modalità operative, ai compiti specifici di tali organismi, si rimanda alla documentazione di dettaglio, in particolare ai regolamenti, che verranno condivisi con il fornitore all'atto della stipula dell'Accordo Quadro.

### **9.1.1 Inserimento nuovi servizi**

Durante l'esecuzione contrattuale è possibile che il progresso tecnologico innovi i Servizi di base con l'introduzione di nuove funzionalità e/o nuovi prodotti in ogni caso complementari/supplementari ai servizi previsti in gara ai sensi degli art. 63 co. 3 lett b) e 106 co.1 lett. b) del Codice dei contratti pubblici.

L'Organismo di coordinamento e controllo, raccolta la necessità di introduzione di un nuovo servizio, esclusivamente se lo stesso risulta nella disponibilità di tutti i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro, richiederà sulla base di un apposito documento di "specifiche tecniche" (con annessi i requisiti da garantire) la quotazione di un servizio da inserire nei c.d. Servizi di base. Tale nuovo servizio sarà dunque inserito in perimetro tra i servizi acquistabili "a condizioni fissate".

### **9.1.2 Analisi e verifica documentazione**

Allo scopo di armonizzare l'indirizzo strategico e le misure di governance centralizzata, la Consip o l'Organismo di coordinamento e controllo potrà attuare specifiche attività di direzione tecnica per verificare gli obiettivi ed i risultati attesi dai progetti di Sanità Digitale, accedendo alla documentazione dei singoli Contratti Esecutivi.

### **9.1.3 Definizione del Benchmark di riferimento per i progetti di Sanità Digitale**

L'Organismo di coordinamento e controllo, una volta acquisite le opportune conoscenze sui Business Case prodotti in fase di offerta tecnica dai fornitori e sui progetti eseguiti o in corso di esecuzione, potrà, laddove possibile, definire un modello di Benchmark dei servizi della fornitura con modalità di remunerazione degli interventi.

## **9.2 Indicatori di digitalizzazione**

Nell'ambito delle attività di governance ed in particolare della valutazione del livello di efficacia degli interventi operati dalle Amministrazioni attraverso l'utilizzo di contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche in ambito Sanità Digitale, si intendono definite due tipologie di indicatori:



- Indicatori Generali, che mappano il macro-obiettivo dell'intervento rispetto ai principali obiettivi strategici del Piano Triennale;
- Indicatori Specifici, che definiscono, sulla base delle specificità della Gara Strategica, le misure di digitalizzazione applicabili allo specifico contratto esecutivo, in funzione dei servizi acquisiti.

Gli indicatori saranno utilizzati per il monitoraggio dei contratti e del raggiungimento dei relativi obiettivi, così come dettagliati nel Contratto Esecutivo e precedentemente nell'Appalto Specifico, qualora previsto.

Ciascuna Amministrazione, nel proprio Piano dei Fabbisogni, assocerà almeno un Indicatore Generale per il quale fornirà, agli Organismi di coordinamento e controllo e/o ai soggetti da questi indicati, le misure di riferimento ex ante ed ex post rispetto al contratto esecutivo.

La seguente tabella riporta gli Indicatori Generali:

Tabella 9.1 Indicatori Generali di digitalizzazione

Indicatori quantitativi	Indicatori qualitativi	Indicatori di collaborazione e riuso
Riduzione % della spesa per l'erogazione dei servizi	Piano Triennale ICT	Riuso di processi per erogazione servizi
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Integrazione con le piattaforme abilitanti della PA	Riuso soluzioni tecniche
Aumento % dei servizi online offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in co-working ovvero in comune con altre Amministrazioni)
Aumento % della standardizzazione dei dati e dei documenti sanitari	Rispetto dei standard HL7 CDA 2	Riuso di processi e soluzioni tecniche

Gli Indicatori Specifici di digitalizzazione in ambito Sanità Digitale, sono indicati nell'Appendice 2 Livelli di Servizio.

### 9.3 Responsabilità dei fornitori

I Fornitori Aggiudicatari si impegnano fin d'ora a sottoscrivere i regolamenti di pertinenza dell'Organismo di coordinamento e controllo e ad agire in linea con gli stessi, rispettando gli obblighi contrattuali assunti nei Accordi Quadro derivanti dai lotti di cui risulteranno aggiudicatari.

Si riportano di seguito gli obblighi dei fornitori in relazione al coordinamento e controllo.

Nell'ambito della **gestione dei contratti, degli Appalti Specifici, degli Ordinativi e delle attività progettuali** il Fornitore assume l'obbligo di fornire i dati e le informazioni relativi ai contratti esecutivi stipulati con le Amministrazioni, nelle modalità e nei tempi definiti nei Accordi Quadro e a rispettare gli obblighi derivanti dai Regolamenti degli Organismi di coordinamento e controllo.

In particolare,

Nell'ambito dell'esecuzione contrattuale e dell'erogazione dei servizi, il **Fornitore assume l'obbligo** di rispettare quanto previsto dalla **carta dei principi tecnologici del procurement**, come descritti in dettaglio al seguente link



<https://carta-dei-principi-tecnologici-del-procurement.readthedocs.io/it/latest/>

Nell'ambito delle attività di coordinamento tecnico il **Fornitore assume i seguenti obblighi:**

- T1. Partecipare agli incontri periodici dell'Organismo Tecnico di coordinamento e controllo, rendendo disponibili le informazioni e i dati di avanzamento delle attività e dei contratti, in funzione dell'Ordine del Giorno stabilito per l'incontro stesso;
- T2. Supportare gli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo nella eventuale **verifica di congruità tecnico/economica e all'analisi di progetti analoghi implementati, nell'ambito degli stessi contratti, da Amministrazioni diverse;**
- T3. Collaborare, su richiesta degli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo, alle attività di analisi e approfondimento *ad hoc* individuate dagli Organismi Tecnici;
- T4. Fornire, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **proposte di standardizzazione di processi e/o sistemi e/o soluzioni ICT** (in funzione del proprio ambito di fornitura), fornendo supporto per l'analisi e gli approfondimenti all'Organismo tecnico di coordinamento e controllo;
- T5. Fornire agli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report descrittivi di tutte le iniziative progettuali eseguite, motivando i casi in cui i processi/le soluzioni sviluppate si sono differenziate da pregresse analoghe;**
- T6. Predisporre ed inviare agli Organismi tecnici di coordinamento e controllo, con le modalità e le tempistiche che saranno riportate nel Regolamento, **un documento che illustri l'evoluzione tecnologica e/o i trend di digitalizzazione sul mercato dei servizi oggetto del proprio contratto con eventuali proposte di evoluzione e/o adeguamento dei servizi stessi;**
- T7. Fornire agli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report con proposte di nuovi indicatori di digitalizzazione** da inserire nell'elenco degli indicatori di base individuati dagli Organismi di coordinamento e controllo tecnico e strategico.

Nell'ambito delle attività di coordinamento strategico il **Fornitore assume i seguenti obblighi:**

- S1. Supportare l'Organismo Strategico di coordinamento e controllo nell'**analisi dei progetti ad alta criticità segnalati dagli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo;**
- S2. Supportare l'Organismo Strategico di coordinamento e controllo nell'**analisi delle best practices e la standardizzazione di processi, modelli, soluzioni, metriche, metodologie di stima e modalità di remunerazione dei servizi;**
- S3. Collaborare, su richiesta dell'Organismo Strategico di coordinamento e controllo, con gli Organismi Tecnici di coordinamento e controllo per ulteriori analisi *ad hoc* non previste dagli obblighi nei confronti degli Organismi Tecnici stessi;
- S4. Fornire, secondo la periodicità dettagliata nei regolamenti, **report che evidenzino processi/applicazioni/soluzioni ICT che sono state impiegate presso molteplici Amministrazioni.**