

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ID 2837

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

ALLEGATO 2B- CAPITOLATO TECNICO SPECIALE LOTTI DI SUPPORTO 3-4

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	OGGETTO	5
3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	6
3.1	PROJECT MANAGEMENT	6
3.1.1	Pianificazione	7
3.1.2	Gestione progetti	8
3.1.3	Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo.....	10
3.2	SUPPORTO TEMATICO	10
3.2.1	Supporto normativo	11
3.2.2	Supporto amministrativo	12
3.2.3	Supporto legale	12
3.2.4	Supporto etico	13
3.3	SUPPORTO PROGETTUALE.....	14
3.3.1	Assesment definizione del dominio	14
3.3.2	Demand Management	15
3.3.3	Change Management.....	16
3.3.4	PMO	17
3.3.5	Supporto servizi SaaS	17
3.4	SUPPORTO AL MONITORAGGIO	18
3.4.1	Monitoraggio Data Quality	18
3.4.2	Gestione Operativa	19
3.4.3	Analisi Comparativa	19
3.4.4	Customer Satisfaction	20
4	ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE E COMPETENZE RICHIESTE	21
4.1	ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	21
4.2	PRESA IN CARICO.....	22
4.3	SUBENTRO.....	22
4.4	TEAM DA IMPIEGARE NELL'AFFIDAMENTO	23
4.5	TRASFERIMENTO KNOW-HOW	24
4.6	COMPETENZE RICHIESTE	25
4.6.1	Competenze tematiche	25
4.6.2	Competenze metodologiche.....	27
4.6.3	Competenze Tecnologiche.....	27
5	MODALITÀ DI EROGAZIONE	29
5.1	COMUNICAZIONI E APPROVAZIONI.....	29
5.2	MODALITÀ DI APPROVAZIONE	29
5.3	RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORNITURA	29
5.4	AZIONI CONTRATTUALI	29
5.4.1	Inadempimenti.....	29
5.4.2	Rilievi	30

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

5.4.3 Penali.....	30
5.5 MONITORAGGIO	30
5.6 TEAM DI LAVORO	31
5.7 METRICHE E DIMENSIONAMENTO.....	31
5.7.1 Modalità a corpo.....	31
5.7.2 Obiettivi progettuali.....	32
5.7.3 Stima (pre-dimensionamento) e attivazione Obiettivi a Corpo.....	32
5.7.4 Modalità a consumo	33
5.7.5 Composizione dei gruppi di lavoro	33
5.8 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE.....	34
5.8.1 Piano della Qualità.....	34
5.8.2 Piani di Lavoro.....	34
5.8.3 Stato Avanzamento Lavori	35
5.8.4 Consuntivazione	35
5.9 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	35

1 PREMESSA

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento dei servizi di supporto in ambito «SANITÀ DIGITALE – Data Governance e Artificial Intelligence» per le Pubbliche Amministrazioni e gli Enti del Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

Nel presente Capitolato Tecnico Speciale, ivi comprese le appendici Profili Professionali e Livelli di Servizio, sono descritte le caratteristiche minime e i requisiti minimi dei servizi, da intendersi obbligatori e vincolanti, a pena di esclusione. In caso di inadempimento o mancato rispetto dei già menzionati requisiti minimi, saranno applicate le sanzioni contrattualmente previste.

Il presente documento contiene, inoltre, indicazioni utili a indirizzare le PA all'uso corretto degli Accordi Quadro che deriveranno dalla gara. Le caratteristiche per la scelta della modalità di adesione ai vari lotti (che potrà avvenire a Ordinativo) sono descritte al paragrafo 6.4 del Capitolato Tecnico Generale.

Sono parti integranti del Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

- Appendice 1B – Profili Professionali Lotti di Supporto: contenente i requisiti professionali minimi delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi;
- Appendice 2 – Livelli di Servizio: contenente gli indicatori di qualità;

2 OGGETTO

Relativamente ai **Lotti 3 e 4**, l'oggetto della fornitura comprende i seguenti servizi:

1. Project Management
 - a. Pianificazione
 - b. Gestione progetti
 - c. Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo
2. Supporto tematico
 - a. Supporto normativo
 - b. Supporto amministrativo
 - c. Supporto legale
 - d. Supporto etico
3. Supporto progettuale
 - a. Assesment definizione del dominio
 - b. Demand Management
 - c. Change Management
 - d. PMO
 - e. Supporto servizi SaaS
4. Supporto al monitoraggio
 - a. Monitoraggio Data Quality
 - b. Gestione Operativa
 - c. Analisi comparativa
 - d. Customer Satisfaction

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore sarà chiamato ad erogare i servizi in ambito «SANITÀ DIGITALE – Data Governance e Artificial Intelligence» assicurando la disponibilità di risorse, strumenti, metodologie, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione e degli obiettivi del *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)*¹ Missione 6 dedicata alla "Salute".

Il Fornitore dovrà erogare i servizi di supporto tenendo conto del contesto normativo ed organizzativo dell'Amministrazione, nonché delle sue specificità funzionali e tecnologiche. Inoltre, data la rilevanza e la complessità delle tematiche oggetto dei servizi, è richiesta disponibilità, dinamicità, accuratezza e riservatezza nell'esecuzione dei servizi.

Considerata la natura strategica dei servizi, gli stessi dovranno essere erogati da personale esperto, con elevato grado di specializzazione e con una profonda conoscenza del contesto sanitario.

Il Fornitore dovrà garantire la totale copertura dei fabbisogni dell'Amministrazione, anche in situazioni di particolare urgenza o complessità, prevedendo la totale flessibilità e puntualità nell'impiego delle risorse professionali per l'esecuzione dei servizi.

Si fa presente che il Fornitore dovrà erogare il servizio nel pieno rispetto dei requisiti definiti nel Piano della qualità generale e di quelli espressi nel Piano di qualità specifico, anche in termini di adeguata documentazione dei modelli di analisi realizzati e degli elaborati prodotti.

Le attività condotte saranno oggetto di preventiva condivisione e di successiva approvazione da parte dell'Amministrazione, anche nell'ambito delle finalità di monitoraggio della qualità.

In tutti i casi i deliverable di fornitura del servizio dovranno essere direttamente fruibili e riusabili da parte dell'Amministrazione, mediante apposito trasferimento di know-how verso il proprio personale, o verso terzi da essa indicati, nelle modalità previste dal presente capitolato.

Il Fornitore dovrà prevedere e rendere disponibili, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, tutti gli strumenti necessari per la produzione dei deliverable, per la stesura ed il tracciamento della documentazione progettuale e delle informazioni di dettaglio garantendone la disponibilità e l'aggiornamento continuo.

L'Amministrazione potrà richiedere ulteriori requisiti in merito ai contenuti informativi necessari per l'erogazione dei servizi e l'esecuzione delle attività di fornitura.

In ogni caso il Fornitore si impegna a rilasciare ogni deliverable nel formato richiesto dall'Amministrazione.

Le figure impiegabili per ciascun servizio sono indicate al par. 5.7.3 del presente Capitolato tecnico.

3.1 Project Management

Nell'ambito dello scenario delineato, il Fornitore dovrà affiancare l'Amministrazione per l'erogazione dei servizi di supporto in ambito Project Management, al fine di definire, verificare e garantire gli standard per la gestione dei progetti all'interno dell'Amministrazione.

Lo scopo principale di tali servizi è supportare l'Amministrazione nell'organizzazione, pianificazione, controllo e coordinamento generale delle attività progettuali. Essi costituiscono di

fatto la competenza tecnica a supporto delle attività di governance destinate a tutte le strutture ed i livelli organizzativi dell'Amministrazione.

Il Fornitore, in generale, dovrà supportare l'Amministrazione nelle attività di pianificazione e gestione progettuale, nonché nella raccolta dei dati qualitativi e quantitativi per la rappresentazione degli elementi di fornitura e la definizione delle caratteristiche di dettaglio necessarie alla predisposizione del Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo.

I servizi attesi in ambito PM possono essere sintetizzati come di seguito:

- Definizione della governance del progetto:
 - Creazione di un Project Management Office (PMO) per garantire una supervisione strutturata;
 - Definizione di ruoli, responsabilità e processi decisionali chiari;
 - Allineamento delle attività progettuali alle normative italiane ed europee, come il GDPR e l'AI ACT.
- Pianificazione e organizzazione strategica:
 - Definizione degli obiettivi progettuali in base ai bisogni del sistema sanitario;
 - Pianificazione dettagliata delle attività e gestione del cronoprogramma;
 - Identificazione dei rischi e predisposizione di piani di mitigazione.
- Gestione delle risorse:
 - Allocazione efficiente di risorse finanziarie, umane e tecnologiche;
 - Coinvolgimento di stakeholder chiave, inclusi dirigenti sanitari, clinici e partner tecnologici.
- Monitoraggio e reporting:
 - Definizione e creazione di strumenti di monitoraggio (dashboard) per seguire l'avanzamento del progetto;
 - Produzione di report dettagliati per gli stakeholder interni ed esterni.
- Gestione del cambiamento e comunicazione:
 - Promozione dell'adozione di nuovi modelli e tecnologie attraverso strategie di change management;
 - Sensibilizzazione del personale tecnico (clinico-sanitario e non) ed amministrativo sull'importanza della trasformazione digitale.

Più nel dettaglio, nei successivi due paragrafi sono illustrati i principali servizi specialistici attesi destinati al supporto delle attività di pianificazione e di governance dei progetti focalizzati sui suddetti due ambiti (Data Governance e Artificial Intelligence).

3.1.1 Pianificazione

Nell'ambito delle attività di PM, la pianificazione riguarderà l'esecuzione delle attività per garantire, nei tempi e nelle modalità opportuni, il rispetto dei procedimenti amministrativi, identificando e gestendo le interdipendenze delle varie attività e dei programmi in funzione delle priorità identificate.

In particolare, nel contesto di gara, il Fornitore dovrà garantire un approccio alla pianificazione secondo una logica di project portfolio management, sulla base delle esigenze espresse dalle strutture organizzative dell'Amministrazione, controllando l'avanzamento complessivo delle

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

progettualità in fase di esecuzione, al fine di verificare gli avanzamenti, gli scostamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività e dei servizi/programmi/progetti, nonché per evidenziare le interrelazioni complessive. Tali attività di pianificazione svolgono un ruolo cruciale per guidare la trasformazione digitale, specialmente in aree ad alta complessità come la Data Governance (DG) e l'uso dell'Intelligenza Artificiale (IA). Le macro-attività di riferimento possono essere sintetizzate come segue:

- acquisire tutte le informazioni utili e necessarie per l'erogazione del servizio;
- definizione del masterplan degli interventi;
- assistere nelle attività di relazione e nei rapporti con gli altri Enti del SSN;
- coordinare le attività decisionali delle strutture di vertice dell'Amministrazione nel perimetro dei progetti gestiti;
- assistere l'Amministrazione nella validazione delle scelte o delle alternative individuate in termini di analisi ed implementazione;
- recepire feedback sulle proposte progettuali presentate;
- ottenere un riscontro effettivo in merito alle attività svolte.

A tal fine il Fornitore dovrà rendere disponibile ed operativo un sistema di pianificazione e gestione progettuale, per verificare l'erogazione efficace ed efficiente dei servizi contrattuali, con particolare riferimento alla pianificazione delle attività, dei tempi, delle risorse e dei costi, al controllo dell'avanzamento, al controllo degli scostamenti dal preventivo e alla gestione dei picchi di lavoro. Il sistema dovrà essere corredato da una specifica soluzione tecnologica per il governo e la gestione operativa dell'intera fornitura, comprensiva anche delle attività dei Lotti Applicativi. In particolare, la soluzione indicata dovrà essere in grado di realizzare almeno:

- la pianificazione, la gestione ed il monitoraggio di:
 - tempi;
 - attività operative;
 - risorse;
 - aspetti economici e finanziari.
- la rendicontazione ed il reporting delle attività.

In particolare, per ciascun progetto, dovranno essere evidenziati almeno:

- stati di avanzamento;
- eventuali non conformità.

Inoltre, il Fornitore deve supportare l'Amministrazione al fine di garantire il miglior coordinamento possibile nell'utilizzo di tutti i servizi e strumenti contrattuali da parte dell'Amministrazione, sia di quelli previsti nei Lotti Applicativi sia di quelli di altri fornitori dell'Amministrazione.

Infine, il Fornitore sarà tenuto a supportare l'Amministrazione nel coordinare e gestire i rapporti, le informazioni e le comunicazioni con l'Amministrazione e/o con soggetti terzi da essa indicati.

3.1.2 Gestione progetti

Nell'ambito della gestione di progetto, il Fornitore dovrà – in generale – supportare l'Amministrazione nelle seguenti attività:

- definizione di concerto con l'Amministrazione degli elementi standard da esplicitare per ciascun progetto, quali ad esempio:
 - gli obiettivi di progetto;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- la descrizione delle attività, le fasi e le milestone;
- le attività di progetto attraverso appositi diagrammi come Gantt e/o PERT;
- l'analisi dei rischi;
- la stima dei costi;
- gestione delle varianti al progetto a fronte di richieste di attività non previste o di una rimodulazione degli obiettivi da parte dell'Amministrazione;
- identificazione e gestione delle criticità e delle aree di rischio progettuali;
- controllo e validazione della documentazione tecnica e di progetto in relazione al rispetto degli standard di qualità ed alle norme ISO adottati dall'Amministrazione;
- se richiesto, in previsione degli incontri formali anche con altri soggetti esterni, predisposizione dell'agenda degli argomenti trattati e redazione di un verbale che registri le informazioni rilevanti acquisite nel corso della riunione.

Più nello specifico, in ambito Data Governance è fondamentale garantire una gestione sicura, conforme ed efficace di dati sensibili. I servizi di PM specifici per questa area comprendono, a seconda delle fasi progettuali:

- Analisi iniziale e pianificazione:
 - Supporto in fase di Audit del sistema informativo e valutazione delle pratiche attuali di gestione dei dati;
 - Supporto all'identificazione di criticità come silos informativi, standard non uniformi e problemi di sicurezza.
- Progettazione di un modello di Data Governance:
 - Supporto alla definizione di politiche per la gestione del ciclo di vita dei dati, dalla raccolta all'archiviazione;
 - Supporto alla definizione di standard e protocolli per garantire qualità, integrità e sicurezza dei dati;
 - Supporto alla definizione di controlli per il rispetto delle normative, tra cui GDPR e AI ACT;
 - Supporto al coordinamento della fase di integrazione dei sistemi per garantire l'effettiva condivisione e interoperabilità dei dati
- Monitoraggio della qualità dei dati:
 - Supporto alla definizione degli strumenti per il controllo continuo della qualità e della consistenza dei dati;
 - Supporto alla definizione di processi di audit per verificare la conformità delle operazioni svolte sui dati.
- Formazione e sensibilizzazione:
 - Diffusione delle informazioni utili al personale tecnico e sanitario nella gestione e protezione dei dati;
 - Diffusione di linee guida pratiche per garantire la sostenibilità del modello di Data Governance.

In ambito Artificial Intelligence è altrettanto fondamentale una gestione dei progetti oculata e conforme alle normative di più recente introduzione, nonché l'adozione di un approccio strutturato per massimizzarne il valore e minimizzare i rischi. I servizi di PM specifici per questa area comprendono, a seconda delle fasi progettuali:

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- Selezione dei casi d'uso:
 - Supporto all'analisi dei bisogni clinici e amministrativi dell'Amministrazione per individuare i casi d'uso maggiormente prioritari;
 - Supporto nell'analisi di fattibilità tecnica e ritorno sull'investimento (ROI).
- Progettazione e sviluppo:
 - Coordinamento degli esperti di dominio per tradurre le esigenze cliniche in requisiti tecnici;
 - Supporto all'identificazione di soluzioni AI trasparenti, spiegabili ed eque;
 - Supporto alla gestione dei dati destinati alla soluzione AI:
 - Raccolta e preparazione di dataset di alta qualità per l'addestramento dei modelli;
 - Utilizzo di modelli e metodologie per garantire la privacy;
 - Utilizzo di modelli e metodologie a supporto e coordinamento della fase di training della soluzione.
- Validazione e sperimentazione:
 - Supporto alla fase di testing per la verifica dell'efficacia e della sicurezza della soluzione, nonché della presenza dei requisiti di trasparenza, spiegabilità ed equità;
 - Supporto alla definizione del modello di monitoraggio continuo delle prestazioni della soluzione AI in ambiente operativo.
- Integrazione e scalabilità:
 - Supporto nell'adozione della soluzione AI nei processi clinici e amministrativi;
 - Sviluppo di piani per l'espansione e la scalabilità della soluzione AI.

3.1.3 Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo

Il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione nella predisposizione e stesura del Piano dei Fabbisogni e nella verifica tecnico-economica del Piano Operativo presentato dal Fornitore dei Lotti Applicativi.

Il Fornitore dovrà quindi coadiuvare l'Amministrazione per la raccolta dei dati qualitativi e quantitativi per la rappresentazione degli elementi di fornitura e la definizione delle caratteristiche di dettaglio necessarie alla predisposizione del Piano dei Fabbisogni.

Nella successiva fase, il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione nella verifica di tutti gli elementi costitutivi della proposta dai Fornitori dei Lotti Applicativi inserita nel Piano Operativo. Il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione anche nell'elaborazione della richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni da apportare al documento e/o di aggiornamenti del Piano dei fabbisogni e del Piano Operativo, reiterando, laddove necessario, il medesimo processo sopra descritto.

3.2 Supporto tematico

Nell'ambito dello scenario delineato, il Fornitore dovrà affiancare l'Amministrazione per l'erogazione dei servizi di supporto tematico con l'obiettivo di supportare l'Amministrazione nelle aree di competenza più specialistiche, legate all'applicazione di soluzioni di Data Governance e

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

Artificial Intelligence al comparto socio-sanitario ed alle altre aree tematiche e funzionali di interesse dell'Amministrazione, con un approccio integrato e multidisciplinare che permetta di garantire conformità alle normative, gestione efficace di processi e procedure e pieno rispetto dei diritti e dei valori etici.

In particolare, il supporto tematico riguarderà i seguenti ambiti:

- supporto normativo;
- supporto amministrativo;
- supporto legale;
- supporto etico.

3.2.1 Supporto normativo

Con il servizio di supporto normativo il Fornitore dovrà svolgere alcune specifiche attività di supporto nella revisione dei regolamenti e dei procedimenti, della modulistica e degli standard interni utilizzati dall'Amministrazione, connessi ai processi amministrativi, sanitari e socioassistenziali, anche in funzione delle più recenti normative in ambito AI.

Il Fornitore dovrà garantire le seguenti attività:

- monitoraggio sistematico delle innovazioni normative e analisi dell'impatto sui processi e sui procedimenti dell'Amministrazione, allo scopo di individuare le novità introdotte sia negli iter procedurali che nell'organizzazione dell'intero procedimento;
- valutazione delle implicazioni derivanti dall'introduzione o dal recepimento di novità o aggiornamenti normativi, regolamentari, di standard, linee guida ecc. con riferimento ai sistemi informativi e alle tecnologie impiegate, individuando le necessità di relativi adeguamenti, nelle diverse componenti (funzionali, organizzative, tecnologiche, ecc.);
- supporto all'Amministrazione per implementare nuovi scenari di esecuzione dei procedimenti amministrativi ed iter procedurali, a seguito dell'emanazione di nuove normative;
- supporto alla predisposizione alla realizzazione di studi e pareri in ambito sociosanitario alla luce della normativa di settore;
- identificazione di requisiti specifici per la gestione dei dati sanitari e per l'adozione di soluzioni AI;
- identificazione di eventuali esigenze di cambiamento del sistema in relazione a tutti i soggetti coinvolti (Regioni, Aziende Sanitarie, operatori sanitari);
- supporto alla definizione e l'adeguamento continuo delle policy e dei requisiti in merito alla sicurezza e protezione dei dati personali;
- supporto alla predisposizione di linee guide e modulistica per la gestione della privacy dei pazienti (es: gestione consensi);
- supporto nell'adozione di standard tecnici per garantire l'interoperabilità dei dati tra sistemi;
- supporto nell'adattamento alle raccomandazioni europee per lo sviluppo e l'uso di algoritmi di AI affidabili, trasparenti e spiegabili;
- aggiornamento costante sulle evoluzioni normative inerenti l'AI Act e le modalità di recepimento nelle normative nazionali e regionali;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- individuazione di nuovi contenuti informativi e proposte operative per l'evoluzione della capacità dell'Amministrazione di rispondere alle nuove esigenze e necessità in ambito sanitario.

3.2.2 Supporto amministrativo

Il Fornitore dovrà garantire le attività di assistenza e supporto all'Amministrazione nella gestione delle attività a carattere amministrativo e contabile nei seguenti ambiti:

- area macro-finanziaria (Contabilità generale - Contabilità speciale - Rilevazione oneri finanziari - Monitoraggio flussi di bilancio - Revisori dei conti);
- controllo di gestione, analisi e confronto di dati previsionali e consuntivi, pianificazione dei budget, analisi degli scostamenti.

Nello specifico il Fornitore dovrà prevedere un supporto all'Amministrazione in relazione a:

- determinazione e verifica degli obiettivi gestionali;
- supporto alla definizione di un framework amministrativo per la gestione del progetto, con una chiara declinazione di ruoli, responsabilità e flussi di lavoro;
- elaborazione di strumenti di controllo, attività di audit e di supporto alla certificazione rispetto agli standard in vigore;
- predisposizione della documentazione amministrativa per verifiche e audit;
- creazione di report periodici per monitorare i progressi e garantire la trasparenza;
- implementazione di indicatori specifici di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
- gestione del piano delle performance dell'Amministrazione e misurazione degli obiettivi;
- facilitazione delle relazioni tra i diversi attori istituzionali e tra questi e i fornitori;
- supporto all'Amministrazione per la partecipazione a tavoli tecnici, istituzionali, convegni, gruppi di lavoro e per la stesura della documentazione tecnica connessa agli accordi e protocolli di intesa con altri Enti del SSN.

3.2.3 Supporto legale

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di supporto legale al fine di gestire i rischi associati alla Data Governance e all'adozione di soluzioni AI e per assicurare il rispetto dei diritti degli individui. Nello specifico il Fornitore dovrà prevedere un supporto all'Amministrazione in relazione a:

- supporto nella stesura delle linee guida, protocolli sanitari, procedure dell'Amministrazione e verifica di coerenza ed ottemperanza con la normativa vigente a livello regionale, nazionale e comunitario;
- supporto alla valutazione delle implicazioni legali derivanti dall'utilizzo di dati sensibili e di soluzioni AI.
- supporto alla redazione/aggiornamento di documenti di valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (Data Protection Impact Assessment, DPIA);
- supporto alla revisione e redazione dei contratti con fornitori di tecnologie AI e con i partner per la condivisione dei dati;
- previsione ed integrazione di clausole relative alla protezione dei dati e alla responsabilità etica nell'uso delle soluzioni AI;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- supporto nella definizione delle responsabilità legali in caso di errori o bias emergenti nell'utilizzo delle soluzioni AI;
- consulenza per garantire che i modelli AI sviluppati o utilizzati siano protetti da diritti di proprietà intellettuale.

3.2.4 Supporto etico

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di supporto etico (in linea con lo **SCHEMA DI CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO** definito nelle linee guida di Intelligenza Artificiale per la PA definite da AgID) al fine di gestire i rischi associati alla Data Governance e all'adozione di soluzioni AI e per assicurare il rispetto dei principi di equità, trasparenza, inclusività e il rispetto dei diritti umani. Nello specifico il Fornitore dovrà prevedere un supporto all'Amministrazione in relazione a:

- supporto alla protezione della privacy da declinarsi nel rispetto del diritto di accesso (art. 15 Regolamento 679/2016/UE), diritto alla rettifica (art. 16 Regolamento 679/2016/UE), diritto alla cancellazione (art. 17 Regolamento 679/2016/UE), diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 Regolamento 679/2016/UE), obbligo di notifica in caso di rettifica o di cancellazione (art. 19 Regolamento 679/2016/UE), diritto alla portabilità (art. 20 Regolamento 679/2016/UE), diritto di opposizione (art. 21 Regolamento 679/2016/UE);
- supporto nella valutazione etica delle soluzioni AI, attraverso la predisposizione di strumenti e procedure di analisi volti a identificare eventuali bias algoritmici, discriminazioni implicite o decisioni inique;
- supporto alla revisione dei dataset utilizzati nella fase di training della soluzione AI, con l'obiettivo di garantire una rappresentatività equa e minimizzare i rischi di pregiudizio e, in particolare, per garantire agli interessati il diritto di rettifica dei fattori che comportano inesattezze dei dati, minimizzando il rischio di errori e impedendo, tra l'altro, effetti discriminatori nei confronti di persone fisiche;
- supporto alla definizione di principi guida per l'uso etico dei dati e delle soluzioni AI, attraverso la definizione di linee guida e best practices basate su framework etici riconosciuti a livello internazionale;
- supporto alla definizione del modello di accountability in modo da poter identificare e responsabilizzare coloro che utilizzano in modo improprio dati e soluzioni AI;
- supporto nella valutazione dell'impatto delle soluzioni AI e delle pratiche di gestione dei dati sui diritti umani fondamentali, con un focus su privacy, libertà individuale e non discriminazione;
- Supporto nella gestione della Trasparenza attraverso la definizione di modelli di verifica della spiegabilità (Explainability) e l'adeguamento delle policy;
- Supporto all'elaborazione di documenti e strumenti per informare i pazienti e i cittadini sull'uso delle loro informazioni personali e sulle modalità di impiego di soluzioni AI nei processi decisionali;
- supporto alla progettazione di interfacce utente che mostrino in modo chiaro come i sistemi AI utilizzano i dati a loro disposizione e favoriscono/facilitano l'autodeterminazione informativa degli utenti stessi;
- supporto alla formazione specifica per il personale sanitario sulla gestione dei dati e delle soluzioni AI, nonché sull'interpretazione dei risultati forniti dagli algoritmi AI implementati;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- promozione di workshop e focus group per integrare prospettive etiche di pazienti, medici e altri stakeholder nel processo di adozione di soluzioni AI;
- supporto alla creazione di strutture e strumenti a garanzia di un approccio “etico by design” come, ad esempio:
 - comitati interdisciplinari che supervisionino lo sviluppo e l’uso delle tecnologie digitali;
 - definizione delle competenze chiave dei membri del comitato, includendo esperti di etica, data science, diritto e sanità;
 - redazione di codici di condotta che guidino l’uso etico dei dati e delle soluzioni AI;
 - modelli di monitoraggio continuo per assicurare che i principi etici siano rispettati nelle fasi operative.
- supporto alla progettazione di framework per analizzare l’impatto etico delle soluzioni AI e delle politiche di gestione dei dati;
- supporto all’adozione di strumenti e pratiche per valutare il rispetto dei principi etici in tutte le fasi di un progetto.
- supporto alla programmazione di attività di formazione per il personale sanitario, amministrativo e tecnico su temi come il rispetto della privacy, l’equità algoritmica e la trasparenza nell’uso dell’AI;
- supporto alla creazione di materiale divulgativo per accrescere – nei pazienti e negli altri stakeholder in generale – informazione, fiducia e consapevolezza rispetto alle modalità secondo le quali le soluzioni AI e i sistemi di Data Governance influenzano processi e percorsi di cura;
- supporto nella gestione dell’utilizzo secondario dei dati sanitari nel rispetto della normativa di riferimento nazionale ed internazionale (ad es. GDPR, AI ACT, etc.);
- sviluppo di politiche che assicurino l’equità nell’accesso ai benefici delle soluzioni AI, evitando esclusioni basate su fattori socioeconomici, culturali o geografici;
- supporto alla verifica della progettazione delle soluzioni AI che devono essere comprensibili e utilizzabili da persone con diverse capacità e competenze;
- supporto alla regolare revisione delle pratiche organizzative al fine di garantire che l’adozione di soluzioni AI rimanga allineata ai valori etici dichiarati.

3.3 Supporto progettuale

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di supporto progettuale nell’ambito di progetti di Data Governance e di adozione di soluzioni AI, assicurando il proprio supporto in termini di assesment della definizione del dominio, demand management, change management, PMO e implementazione servizi SaaS.

3.3.1 Assesment definizione del dominio

Il Fornitore dovrà prevedere un supporto nella definizione del perimetro progettuale. Nello specifico dovrà garantire il proprio supporto in relazione a:

- **Mappatura del contesto operativo:**
 - Analisi del panorama organizzativo e tecnologico per identificare gli asset digitali esistenti, le lacune di competenze e i fabbisogni organizzativi;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- Identificazione delle normative specifiche e dei requisiti tecnici del dominio (es. standard di Data Governance, regole e modelli di sviluppo AI);
- **Definizione del perimetro progettuale:**
 - Individuazione delle aree di intervento (ad esempio, integrazione di fonti dati, modellazione algoritmica o governance dei dati);
 - Supporto alla definizione di un *roadmap* iniziale per allineare stakeholder e team sullo scopo e sugli obiettivi del progetto;
- **Valutazione del livello di maturità nell'adozione dell'AI:**
 - Supporto alla redazione del documento che definisce il livello di maturità tecnica e organizzativa di una PA ai fini dell'adozione di strumenti di AI (come da linee guida di Intelligenza Artificiale per la PA definite da AgID);
- **Valutazione delle risorse e delle competenze:**
 - Identificazione delle competenze interne e dell'eventuale bisogno di supporto esterno;
 - Analisi del livello di maturità dell'organizzazione in termini di gestione dei dati e utilizzo dell'IA;
- **Studio di fattibilità e analisi costi-benefici:**
 - Valutazione preliminare dell'impatto economico, organizzativo e tecnologico delle soluzioni proposte;
 - Stima dei benefici attesi in termini di ritorni sugli investimenti (*ROI finanziario e non finanziario*), benefici strategici (innovazione, scalabilità, time-to-market, etc.), efficienza operativa e organizzativa, mitigazione dei rischi, miglioramenti reputazionali e di customer satisfaction, benefici sociali e ambientali per supportare la fase decisionale.

3.3.2 Demand Management

Il Fornitore dovrà eseguire specifiche attività di Demand management per la raccolta e strutturazione delle esigenze di evoluzione e sviluppo dei processi, dei servizi e dei progetti dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà identificare e comprendere i requisiti di business e le esigenze delle diverse strutture organizzative, al fine di farli convergere verso soluzioni ottimizzate rispetto ai criteri di scelta concordati ed alle indicazioni generali dell'Amministrazione, in un'ottica di efficienza e di generazione di valore aggiunto.

In particolare, il Fornitore dovrà, nei confronti dell'Amministrazione:

- fornire supporto nell'interazione di alto livello con le strutture organizzative per la definizione delle strategie, l'evoluzione delle procedure e delle applicazioni;
- identificare e valutare i requisiti di business e le esigenze delle strutture organizzative;
- strutturare un processo di raccolta e stesura dei macro-requisiti progettuali;
- anticipare le esigenze dei diversi servizi, ove possibile, declinandone le finalità e suggerendo le priorità;
- verificare, in fase di definizione dei singoli progetti, le possibilità di utilizzo di esperienze progettuali precedenti, sia interne all'Amministrazione sia esterne presso altre Amministrazioni, in una logica di riuso e co-working;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- valutare, di concerto con l'Amministrazione, l'aderenza di quanto realizzato con i desiderata dell'utente e la coerenza dei costi e dei tempi stimati.

3.3.3 Change Management

Il Fornitore dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale per lo svolgimento di tutte le attività operative necessarie all'Amministrazione per realizzare il cambiamento organizzativo e la trasformazione digitale.

Nello specifico il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione nella fase di transizione digitale, intesa come insieme strutturato di attività che conduce all'adozione delle nuove modalità operative, connesse all'erogazione di servizi digitali.

Inoltre, dovrà porre attenzione nel predisporre le condizioni ideali all'adozione del cambiamento digitale attraverso attività di tutoring, affiancamento, comunicazione e coinvolgimento del personale dell'Amministrazione.

In particolare, il Fornitore dovrà provvedere, per ciascun progetto di cambiamento organizzativo e di trasformazione digitale, a segnalare all'Amministrazione l'opportunità di implementare e attuare un progetto di change management volto a:

- valutare la coerenza del cambiamento rispetto agli obiettivi strategici, ai programmi operativi, ed al budget dell'Amministrazione;
- individuare e misurare gli impatti del cambiamento dei processi sulle strutture organizzative;
- progettare gli interventi formativi necessari per l'attuazione dei cambiamenti procedurali/organizzativi proposti, comprensivi del controllo delle varie fasi di avanzamento e della documentazione a supporto;
- rilevare, analizzare e documentare i rischi connessi al cambiamento proposto, misurandone l'incremento dell'efficienza/efficacia e mappandone le potenziali resistenze;
- realizzare e monitorare il piano di change management, comprensivo delle attività di formazione;
- allineare le risorse professionali rispetto ai cambiamenti, gestire le resistenze al cambiamento e creare consapevolezza;
- produrre un report finale del progetto realizzato evidenziando gli elementi di "lesson learned".

Le attività di formazione per il piano di change management devono essere articolate in macro-fasi:

- Predisposizione dell'intervento di affiancamento/formazione;
- Prima sessione di affiancamento/formazione di gruppo;
- Successive sessioni di affiancamento/formazione di gruppo;
- Affiancamento individuale agli utenti;
- verifica di apprendimento e adozione.

In particolare, per l'affiancamento/formazione, l'Amministrazione richiedente potrà scegliere una delle seguenti modalità:

- tradizionale, in aula;
- e-learning;
- modalità ibrida, in parte svolta in aula e in parte erogata mediante e-learning o altre modalità on-line.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

3.3.4 PMO

Il Project Management Office (PMO) rappresenta il gruppo di lavoro dedicato allo svolgimento delle attività di supporto progettuale, costituito da risorse specializzate interne e/o esterne all'Amministrazione, che si occupano dell'erogazione dei servizi di cui al par. 3.1.

Il Fornitore dovrà garantire la gestione e il monitoraggio di tutte le attività e le fasi progettuali, della documentazione di progetto, del coordinamento degli stakeholder e della gestione di rischi e criticità.

I servizi di PMO hanno, nello specifico, l'obiettivo di fornire supporto alle PA del SSN:

- in tutte le attività di audit dedicate alla gestione delle linee di intervento PNRR.
- nella definizione, nella gestione e nel controllo del budget complessivo e specifico dei progetti ICT;
- nell'ottimizzazione e prioritizzazione dei progetti e delle iniziative programmatiche;
- nella verifica e nel monitoraggio delle milestone progettuali, identificandone le criticità e rimodulando eventualmente gli obiettivi in termini di tempi e costi;
- nell'analisi dei risultati, nella definizione e nel controllo dell'attuazione delle azioni correttive necessarie al riallineamento del progetto rispetto agli obiettivi preposti;
- nel controllo della qualità e nella misurazione delle performance dei sistemi informativi, effettuando attività specifiche di analisi dei rischi, validazione della documentazione, analisi e reporting;
- nel monitoraggio costante dei servizi erogati dall'Amministrazione e dei relativi livelli di servizio applicati.

3.3.5 Supporto servizi SaaS

Il fornitore dovrà garantire l'erogazione di servizi a supporto dell'implementazione di soluzioni Software as a Service (SaaS) utilizzate nei progetti di Data Governance e AI. In particolare, dovrà fornire supporto nella:

- **Valutazione e selezione delle soluzioni SaaS:**
 - Analisi delle soluzioni SaaS disponibili sul mercato in base alle esigenze del progetto;
 - Supporto alla valutazione di PoC (*Proof of Concept*) per validare la rispondenza e il livello di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministrazione;
- **Implementazione delle soluzioni:**
 - Pianificazione e gestione dell'integrazione delle piattaforme SaaS nei flussi aziendali;
 - Configurazione dei servizi per soddisfare i requisiti specifici del progetto;
- **Gestione delle licenze e dei contratti:**
 - Supporto nella negoziazione e gestione dei contratti con i fornitori di soluzioni SaaS;
 - Monitoraggio dell'utilizzo delle licenze per ottimizzare i costi e prevenire sprechi;
- **Manutenzione e supporto continuo:**

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- Fornitura di assistenza tecnica per garantire la continuità operativa delle piattaforme SaaS;
- Monitoraggio delle prestazioni del sistema e aggiornamenti regolari per migliorarne l'efficienza;
- **Garanzia di sicurezza e conformità:**
 - Supporto all'individuazione dei livelli di sicurezza applicabili alle soluzioni SaaS per assicurare la protezione dei dati sensibili;

3.4 Supporto al monitoraggio

L'attività di monitoraggio qui intese consistono essenzialmente nel supporto all'Amministrazione per il controllo complessivo ed integrato della propria struttura organizzativa ed operativa, ed è finalizzato ad assicurare gli obiettivi di qualità, efficienza ed efficacia dei servizi da essa e per essa erogati.

In particolare, il servizio è focalizzato al raggiungimento degli obiettivi di completa e corretta conduzione delle attività dell'Amministrazione, sia nella componente ordinaria di gestione che di evoluzione, attraverso il coordinamento, la pianificazione e l'implementazione degli indirizzi e degli obiettivi formulati dall'Amministrazione e dei relativi programmi e progetti necessari alla loro attuazione operativa.

Tale servizio assume una particolare rilevanza in un'ottica di collegamento tra i referenti dell'Amministrazione ed i Fornitori dei Lotti Applicativi.

Nell'ambito del presente servizio il Fornitore deve eseguire la verifica costante dei servizi erogati all'Amministrazione dai Lotti Applicativi dell'Accordo Quadro.

3.4.1 Monitoraggio Data Quality

Il Fornitore deve supportare l'Amministrazione nell'analisi e validazione dei dati afferenti ai livelli di servizio contrattualmente previsti per l'esecuzione delle attività dei Lotti Applicativi.

Il Fornitore dovrà effettuare una misurazione iniziale degli indicatori e poi verificarli con cadenza almeno mensile o su specifica richiesta dell'Amministrazione, così da ottenere un monitoraggio costante, producendo altresì un documento di sintesi.

Il Fornitore nello specifico dovrà attuare un **sistema di verifica** di tutti gli Indicatori di Qualità della fornitura dei Lotti Applicativi.

In particolare, dovrà effettuare le seguenti attività:

- raccolta e verifica degli Indicatori di Qualità della fornitura, KPI offerti, indicatori di digitalizzazione (se presenti);
- comparazione dei dati e delle informazioni raccolte e condivisione delle analisi svolte;
- rilevazione di eventuali criticità e relativa analisi di dettaglio;
- definizione e proposta di opportune integrazioni e possibili soluzioni,

con indicazione, in relazione alle due ultime attività, delle possibili azioni da intraprendere, degli attori coinvolti nonché di una valutazione puntuale dei tempi, costi, rischi e benefici.

Il Fornitore, entro la data di attivazione del servizio, dovrà mettere a disposizione, senza alcun onere per l'Amministrazione, un sistema di monitoraggio Data Quality, supportato da strumenti tecnologici di rilevazione e finalizzato ad una sempre maggiore creazione di informazioni utili al miglioramento ed all'efficienza nel perseguimento della qualità.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

3.4.2 Gestione Operativa

In tale ambito il Fornitore dovrà fungere da raccordo continuativo nella interlocuzione tra l'Amministrazione e gli altri Fornitori dei Lotti Applicativi, provvedendo:

- al miglioramento dei meccanismi di comunicazione e di controllo delle attività operative;
- alla definizione degli elementi integrativi necessari a completare ed ottimizzare i processi e le attività in essere;
- alla produzione di analisi, report e soluzioni tecniche su ambiti specifici e/o critici per l'Amministrazione;
- al popolamento ed aggiornamento dell'eventuale repository documentale dell'Amministrazione.

Il Fornitore inoltre, se richiesto dall'Amministrazione, dovrà partecipare direttamente alle fasi di analisi, test e collaudo dei servizi erogati dai Fornitori dei Lotti Applicativi.

Il Fornitore, entro la data di attivazione del servizio, dovrà mettere a disposizione, senza alcun onere per l'Amministrazione, un sistema di Gestione Operativa, supportato da strumenti tecnologici di rilevazione e finalizzato ad una sempre maggiore creazione di informazioni utili al miglioramento ed all'efficienza nel perseguimento della qualità.

3.4.3 Analisi Comparativa

L'art.68 del CAD impone alle pubbliche amministrazioni di acquisire programmi informatici nel rispetto dei principi base di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica, a seguito di un'attività specifica di valutazione comparativa tra le diverse soluzioni disponibili sul mercato.

Tali soluzioni software sono classificate in:

- a) software sviluppato per conto della pubblica amministrazione;
- b) riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della pubblica amministrazione;
- c) software libero o a codice sorgente aperto;
- d) software fruibile in modalità cloud computing;
- e) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso;
- f) software combinazione delle precedenti soluzioni.

Il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione nell'effettuazione della valutazione comparativa delle diverse soluzioni disponibili, tenendo in considerazione i seguenti criteri:

- costo complessivo del prodotto, programma o soluzione in termini di acquisto, implementazione, mantenimento e supporto;
- livello di utilizzo di formati di dati e di interfacce di tipo aperto nonché di standard in grado di assicurare l'interoperabilità tra i sistemi informatici della pubblica amministrazione;
- garanzie del fornitore in materia di sicurezza e conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali;
- livelli di servizio tenuto conto della tipologia di software acquisito.

A tale scopo il Fornitore dovrà produrre un apposito documento di valutazione comparativa, secondo le specifiche richieste dell'Amministrazione ed in conformità all'art.68 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e alle "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" di Agid.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

Il Fornitore inoltre dovrà supportare l'Amministrazione anche nelle eventuali attività di condivisione, avvio ed esecuzione di progetti di riuso e/o di co-working finalizzate all'implementazione di soluzioni con altre Amministrazioni, sia nelle fasi preliminari sia nelle successive fasi di verifica.

3.4.4 Customer Satisfaction

La misurazione della **Customer Satisfaction** dei servizi applicativi erogati verso l'utente finale, sia interno che esterno, costituisce un input rilevante per i processi interni di miglioramento e innovazione. In tale contesto, il Fornitore, per conto dell'Amministrazione, dovrà attuare e perseguire una costante verifica della qualità della fornitura attraverso la misurazione sistematica e continuativa della soddisfazione utente sui servizi applicativi.

Il Fornitore dovrà quindi progettare e mettere a regime un modello operativo di rilevazione puntuale della customer satisfaction degli stakeholders e/o degli utenti, integrabile con le informazioni desumibili dai sistemi dell'Amministrazione. In particolare, il Fornitore dovrà prevedere un elenco specifico di parametri, almeno su base territoriale e tematica, con reportistica periodica che individui chiaramente le aree di criticità su cui applicare azioni di recupero o di miglioramento.

Si precisa che le modalità di rilevazione del campione dei servizi da sottoporre ad indagine e degli utenti destinatari della rilevazione verranno concordate con l'Amministrazione nel corso della fornitura.

Il Fornitore inoltre dovrà produrre e concordare con l'Amministrazione un piano di misurazione della soddisfazione che comprenda le attività di rilevazione puntuale e definisca eventuali standard e procedure per l'implementazione di meccanismi di raccolta automatica dei feedback degli utenti durante l'utilizzo delle applicazioni.

Il Fornitore, entro la data di attivazione del servizio, dovrà mettere a disposizione, senza alcun onere per l'Amministrazione, un sistema di Customer Satisfaction, supportato da strumenti tecnologici di rilevazione e finalizzato ad una sempre maggiore creazione di informazioni utili al miglioramento ed all'efficienza nel perseguimento della qualità.

Il sistema dovrà essere implementato secondo best practices e metodologie consolidate, garantendo una ampia copertura degli stakeholders e utenti del sistema. Inoltre, dovrà essere sempre disponibile ed in grado di raccogliere i feedback necessari almeno con una periodicità trimestrale o secondo una periodicità diversa concordata con l'Amministrazione. Il sistema dovrà inoltre essere costantemente mantenuto ed aggiornato dal Fornitore.

4 ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE PER L'ESECUZIONE CONTRATTUALE E COMPETENZE RICHIESTE

Il fornitore deve garantire l'esecuzione della fornitura attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di stipula.

In questo ambito trovano applicazione le regole relative agli indicatori di qualità riportati nell'Appendice Livelli di Servizio.

4.1 Attività propedeutiche all'erogazione dei servizi

Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla data di stipula di ciascun Contratto esecutivo, il Fornitore dovrà progettare l'attività di presa in carico e subentro, predisponendo un relativo Piano di Presa in carico e Subentro, all'interno del Piano di lavoro generale.

Il Piano dovrà essere suddiviso nelle due fasi secondo le relative attività:

- Presa in carico: predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, dei sistemi e delle migliorie offerte (obbligatorio);
- Subentro: completa presa in carico di tutti i servizi (se richiesto dall'Amministrazione).

Qualora l'Amministrazione non abbia richiesto il subentro, tale piano dovrà essere limitato alle sole attività di Presa in carico.

Tale Piano deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, le stime di impegno e la relativa pianificazione temporale, e riportare attività, tempi, strumenti offerti per entrambe le fasi.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con la Amministrazione, il Piano riporterà:

- codice, nome, descrizione delle attività di presa in carico e di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- le risorse professionali ed il corrispondente impegno in termini di giornate lavorative durante la fase di presa in carico e/o subentro;
- nominativo dei referenti delle attività;
- il Gantt delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti;
 - date di consegna, previste ed effettive;
- verifica ed implementazione delle soluzioni proposte in offerta tecnica ed ulteriori migliorie offerte;
- ambienti, strumenti, soluzioni, sistemi per l'erogazione dei servizi.

Il Piano di Presa in carico e Subentro è soggetto all'approvazione dell'Amministrazione ed il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Il mancato rispetto, nel corso dell'esecuzione del singolo contratto esecutivo, delle scadenze riportate nel Piano di Presa in carico e Subentro comporterà l'applicazione dell'indicatore "RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice Livelli di Servizio.

Il servizio di presa in carico e subentro è inteso a totale carico dell'aggiudicatario e pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Di seguito vengono descritte in dettaglio le singole fasi del processo.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

4.2 Presa in carico

A partire dalla stipula dei Contratti esecutivi il fornitore dovrà acquisire gli standard, linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione, predisporre laddove previsto e necessario i collegamenti telematici e di rete con l'Amministrazione, acquisire i dati di gestione, predisporre e configurare gli eventuali strumenti tecnologici richiesti e offerti.

Tutte le attività di Presa in carico dovranno essere avviate entro 15 giorni dalla stipula del Contratto esecutivo ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di Presa in carico e Subentro.

L'attività di presa in carico iniziale dovrà essere conclusa entro il termine massimo di 1 mese solare dalla data di stipula del Contratto Esecutivo.

4.3 Subentro

Qualora l'Amministrazione ne faccia richiesta, il fornitore dovrà partecipare ad uno specifico addestramento erogato dall'Amministrazione o da terzi indicati dall'Amministrazione secondo i tempi contrattualmente previsti. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente, ecc.

Durante le attività di subentro la responsabilità dei servizi continuerà ad essere in capo al fornitore uscente.

In riferimento alle attività di presa in carico e subentro, si riportano a seguire le prestazioni richieste al Fornitore:

- redazione del piano di implementazione delle eventuali soluzioni migliorative dichiarate in offerta tecnica;
- produzione della documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità.

L'Amministrazione potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template appositamente forniti.

Il Fornitore dovrà garantire:

- le relazioni di avanzamento, supportate da strumenti che facilitino la comunicazione ed il monitoraggio puntuale delle attività e il presidio dei fattori di rischio;
- la presenza di tutte le figure necessarie alla presa in carico dei servizi ed al presidio delle attività di subentro; in particolare, durante lo svolgimento delle già menzionate attività, dovranno essere reperibili e disponibili i Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi;
- la partecipazione dei professionisti coinvolti nella presa in carico a tutti gli incontri di allineamento, formazione, training on the job previsti dal piano; le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore avrà effettuato nell'Offerta Tecnica;
- la presenza ed il mantenimento nel tempo delle percentuali di personale con le certificazioni e/o credenziali eventualmente dichiarate in offerta tecnica valide e non scadute;
- la predisposizione di un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne, da redigere secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione e che dovrà essere

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

sottoscritto dal Fornitore subentrante e dal Fornitore uscente e consegnato all'Amministrazione.

In caso di criticità, dovuta al mancato supporto del Fornitore uscente e/o a documentazione incompleta, il Fornitore dovrà inviare immediatamente una comunicazione (anche via posta elettronica) esplicitando le azioni di recupero (se nella propria disponibilità) o le attività bloccate affinché l'Amministrazione possa intervenire.

4.4 Team da impiegare nell'affidamento

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi, anche nelle attività propedeutiche di presa in carico e subentro, siano adeguate al ruolo ricoperto all'interno del progetto e dei servizi e che corrispondano almeno ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e all'appendice "Profili Professionali", integrati con i miglioramenti del profilo, le certificazioni aggiuntive, i referenti e specialisti aggiuntivi, gli hub tematici e tecnologici, le strutture e tutte le migliori eventualmente offerte in Offerta Tecnica.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio tecnico di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze ed expertise riportate nel CV e l'effettivo possesso. In tal caso il Fornitore dovrà rendere disponibile al colloquio la risorsa entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Qualora l'Amministrazione ritenga inadeguato il personale essa procederà alla richiesta formale di sostituzione, anche nel periodo di presa in carico e subentro.

I vincoli temporali sotto riportati, unitamente a quanto previsto contrattualmente, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'appendice "Livelli di Servizio".

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Disponibilità della risorsa in sostituzione	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati

L'Amministrazione si riserva di chiedere la sostituzione del personale durante l'intera fornitura con la medesima modalità e tempi sopra riportati o maggior termine indicato dall'Amministrazione.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

4.5 Trasferimento Know-how

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano di Trasferimento per le attività di passaggio di consegne di fine fornitura (*phase-out*) con il trasferimento all'Amministrazione o a terzi da essa indicati, del know-how e delle competenze maturate nella conduzione dei servizi oggetto dei Contratti esecutivi.

Il passaggio di consegne di fine fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore nel corso dell'ultimo mese di vigenza contrattuale del Contratto Esecutivo, secondo la pianificazione concordata, senza alcun onere per l'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un apposito gruppo di lavoro dedicato, con un numero consistente e adeguato di risorse professionali, strumenti organizzativi e tecnologici, anche in relazione a quanto ulteriormente richiesto dall'Amministrazione e previsto in sede di offerta tecnica.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche durante l'erogazione dei servizi nel corso della durata contrattuale, e lo stesso dovrà essere effettuato direttamente in favore del personale dell'Amministrazione o di terzi da questa indicati.

Sono incluse nelle attività di trasferimento:

- il supporto all'Amministrazione nella definizione della progettazione di dettaglio delle attività (predisposizione Piano di trasferimento, revisione documenti, ecc.);
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il coordinamento generale e la supervisione delle attività di trasferimento di tutti gli attori coinvolti;
- il supporto a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività e il monitoraggio continuativo, per tutta la durata del trasferimento;
- la produzione di report durante l'erogazione del servizio ed a conclusione delle attività svolte per il trasferimento.

Di seguito si riportano i vincoli previsti nell'ambito del trasferimento:

- Durata massima delle attività di trasferimento: un mese solare continuativo dalla data di avvio del trasferimento che sarà indicata dall'Amministrazione. Per tutta la durata del trasferimento il Fornitore erogherà i servizi di propria pertinenza; a partire dal primo giorno successivo al collaudo del generico servizio contrattuale (o parte di esso) il Fornitore subentrante subentrerà nella sua gestione al Fornitore uscente, il quale continuerà a garantire la sua assistenza sui prodotti/deliverable realizzati e sui servizi erogati secondo quanto previsto dalle specifiche contrattuali.
- Predisposizione del Piano di Trasferimento: Il Piano di trasferimento (PTF) è un documento che prevede i seguenti contenuti minimi:
 - l'oggetto del trasferimento;
 - le attività e le relative modalità di esecuzione;
 - i compiti e le responsabilità di ciascuna delle Parti;
 - il programma temporale in base al quale le attività dovranno essere eseguite.

Il PTF sarà redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione almeno tre mesi prima della scadenza del Contratto esecutivo, ovvero entro il mese successivo alla data di comunicazione dell'evento che ne comporterà la cessazione anticipata. Il documento prodotto dovrà essere gestito dal Fornitore ed aggiornato a seguito delle modifiche richieste

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

dall'Amministrazione ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento (ad esempio a seguito del riesame congiunto con il Fornitore Subentrante nella fase di subentro, o anche successivamente durante lo svolgimento delle attività di trasferimento per aggiunta/modifica o cancellazione di attività/riunioni).

Il piano conterrà anche il programma di dettaglio delle singole riunioni relative a tutte le fasi del progetto di trasferimento. Nella redazione del PTF occorre tener conto delle priorità, delle scadenze istituzionali e degli adempimenti tecnico amministrativi dell'Amministrazione.

La responsabilità di ciascun servizio viene mantenuta dal Fornitore fino al termine delle attività di Trasferimento del servizio specifico (o parte di esso) in conformità di quanto previsto dal PTF.

4.6 Competenze richieste

Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione potrà introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione stessa o per le naturali evoluzioni dei programmi e dei sistemi ICT, e pertanto si impegna ad erogare i servizi adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill idonei allo svolgimento delle attività, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Le competenze che il Fornitore mette a disposizione devono essere descritte, dimostrate, possedute e messe a disposizione a livello di Raggruppamento di Imprese o Consorzio, in termini di strutture organizzative, metodologie, centri di competenza, risorse professionali e presentazione di "business case" specifici.

Nei sottoparagrafi che seguono sono evidenziate le competenze tematiche, funzionali e metodologiche richieste a livello aziendale. In ogni caso nell'Appendice 1B al Capitolato Tecnico "Profili Professionali" sono altresì indicate le competenze, le conoscenze e le relative certificazioni/credenziali delle risorse professionali che dovranno essere impiegate dal Fornitore per l'esecuzione della fornitura.

4.6.1 Competenze tematiche

Il Fornitore dovrà garantire che le risorse impiegate per l'erogazione dei servizi di fornitura possiedano una competenza specifica delle aree di riferimento e degli ambiti funzionali indicati e descritti nel capitolato tecnico speciale relativo ai Lotti Applicativi 1-2.

Inoltre, il Fornitore deve rendere disponibili anche competenze funzionali e tematiche, riportate a titolo indicativo e non esaustivo:

- Conoscenza delle linee guida di indirizzo nazionale, dei processi gestionali e delle normative di riferimento negli ambiti funzionali e nelle aree di riferimento del SSN;
- capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business dell'ecosistema Sanità Digitale;
- conoscenza in ambito di formazione su Sanità Digitale presso istituzioni pubbliche e private;
- conoscenza del monitoraggio dell'efficacia della formazione rispetto ad indicatori di impatto secondo quanto previsto dalle Linee Operative di Formazione FSE e la Strategia di Accrescimento delle competenze digitali del personale sanitario;
- capacità di elaborare documenti strategici e programmatici in ambito sociosanitario;
- conoscenza approfondita delle tecniche di analisi organizzativa, business process re-engineering (BPR), business process management (BPM) e change management;

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- conoscenza approfondita delle tecniche di assessment dei sistemi informativi, dal punto di vista funzionale ed architettuale;
- capacità di dimensionare il budget, il perimetro e l'ambito di iniziative progettuali di piccole, medie e grandi dimensioni;
- conoscenza approfondita delle tecniche di project management e risk management.

Inoltre, è richiesta la **conoscenza** dei seguenti standard di riferimento in ambito Sanità Digitale:

- Health Level Seven (HL7) Clinical Document Architecture (CDA) Release 2, Portable Document Format (PDF) Livello 3 e livello 1 (PDF/A) per la strutturazione e rappresentazione dei contenuti per i domini delle informazioni, dei dati e dei documenti sanitari, così come definiti dai gruppi di lavoro interministeriali e pubblicati sul sito HL7 e www.fascicolosanitario.gov.it;
- Profili «Integrating the Healthcare Enterprise» (IHE) per lo scambio nazionale e transfrontaliero di domini delle informazioni sanitarie e per l'interoperabilità dei sistemi;
- Modelli informativi basati su risorse [come Health Level Seven Fast Healthcare Interoperability Resources (HL7 FHIR ©)];
- Strumenti di interoperabilità basati su interfacce API (Application Programming Interfaces);
- ISO/IEC 25023:2016 – quale standard che definisce le misure di qualità per la valutazione quantitativa della qualità del sistema e del prodotto software in termini di caratteristiche e sottocaratteristiche ed è destinata a essere utilizzata insieme alla norma ISO/IEC 25010 e agli standard ISO/IEC 2503n e ISO/IEC 2504n o per soddisfare più in generale le esigenze degli utenti in merito alla qualità del prodotto software o del sistema;
- ISO/IEC 25024:2016 – quale standard utile per assicurare la qualità dei dati nei sistemi sanitari digitali, poiché fornisce metodi di misurazione concreti (es. accuratezza, completezza, coerenza, etc.);
- ISO/IEC 27001:2022 Lead Auditor – quale standard che garantisce la protezione delle informazioni sensibili nei progetti sanitari, in particolare per la gestione dei dati dei pazienti
- ISO/TS 25237:2017 – *Health Informatics — Pseudonymization* quale standard tecnico specifico per la pseudonimizzazione dei dati personali nel settore sanitario, nel più ampio contesto della ISO/IEC 20889:2018 – *Privacy-enhancing data de-identification techniques* che fornisce una panoramica delle tecniche di de-identificazione dei dati, inclusa l'anonimizzazione e la pseudonimizzazione;
- ISO/IEC 25059:2023 – quale standard che fa parte della serie ISO/IEC 25000, nota anche come la Serie SQuaRE (Software Quality Requirements and Evaluation), ed è specificamente focalizzata sulla qualità dei sistemi di AI. È un aggiornamento che fornisce linee guida su come gestire e valutare la qualità dei sistemi AI, considerando anche nuovi rischi, come quelli sociali ed etici, nelle more della definizione dei nuovi standard conseguenti all'introduzione dell'AI ACT;
- ISO/IEC 42001:2023 - Information technology — Artificial intelligence — Management system;
- ISO 82304-1 – quale standard per la certificazione della qualità delle app sanitarie, comprese quelle che utilizzano intelligenza artificiale, garantendo sicurezza e affidabilità.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

Il Fornitore, a complemento delle competenze tematiche sopra descritte, dovrà inoltre mettere a disposizione ulteriori competenze specifiche di carattere funzionale in relazione al contesto e alle tematiche ed alla normativa di riferimento in materia di «SANITÀ DIGITALE - Data Governance e Artificial Intelligence», come descritto nell'Allegato 1 Capitolato Tecnico Generale e nell'Appendice 1B al Capitolato Tecnico "Profili Professionali".

4.6.2 Competenze metodologiche

Le competenze metodologiche possedute dalle risorse professionali del fornitore devono essere coerenti con:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;
- metodologie di project management che includono gli approcci agili, interattivi ed incrementali (quali ad esempio: AgilePM®, ASAP, COBIT, IPMA, ITIL, LEAN, PMI, PMP, PRINCE2, RUP);
- metodologie organizzative, di processo e specifiche delle soluzioni tecnologiche in ambito «SANITÀ DIGITALE - Data Governance e Artificial Intelligence» che permettano:
 - la chiara definizione di ruoli e responsabilità in termini di Data Governance e l'esatta definizione di politiche di gestione dei dati che includano le modalità di raccolta, archiviazione, condivisione e trattamento nonché le regole di accesso, sicurezza e uso di ogni tipologia di dato;
 - la definizione di policy per garantire la trasparenza dei modelli AI e la responsabilità delle decisioni, nonché il monitoraggio dell'utilizzo etico dell'AI in termini di rischi legati al bias e all'imparzialità nei processi decisionali.

4.6.3 Competenze Tecnologiche

Le risorse professionali del fornitore dovranno possedere competenze tecnologiche in ambito ICT, come descritto di seguito.

4.6.3.1 Applicative e cloud

Le principali competenze applicative che il Fornitore deve introdurre sono, a titolo indicativo e non esaustivo:

- competenza generale negli ambiti e nelle architetture tecnologiche descritti nel capitolato tecnico speciale relativo ai Lotti Applicativi 1-2;
- Sicurezza informatica;
- capacità di individuare e rappresentare le soluzioni applicative e in cloud maggiormente rispondenti alle esigenze ed ai requisiti dell'Amministrazione;
- capacità di gestire attività di PMO sull'intero ciclo di vita del software, dal disegno, alla realizzazione, test, integrazione, diffusione e conduzione in esercizio;
- competenza generale di parametrizzazione e personalizzazione di prodotti software.

Il dettaglio per figura professionale è previsto in Appendice 1B al Capitolato Tecnico "Profili Professionali".

4.6.3.2 Infrastrutturali

In linea generale, a titolo indicativo e non esaustivo, si richiedono al Fornitore competenze generali su:

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure;
- Disegno di architetture tecnologiche (multivendor);
- Dimensionamenti sistemi informativi;
- Progettazione ed implementazione di infrastrutture ICT;
- Sicurezza informatica;
- Tecniche di progettazione e di dimensionamento delle basi dati.

5 MODALITÀ DI EROGAZIONE

5.1 Comunicazioni e Approvazioni

I piani di Qualità ed i Piani di lavoro, ed in genere i documenti richiesti contrattualmente devono essere notificati formalmente.

Si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali (e/o artefatti di servizi) costituisce inadempimento contrattuale cui può conseguire l'adozione delle azioni contrattuali indicate nell'Accordo Quadro e nell'appendice Indicatori di Qualità.

5.2 Modalità di Approvazione

Le modalità di approvazione dei prodotti della Fornitura sono disciplinate nell'Appendice "Appendice 3 al CTS Lotti Applicativi - Cicli e Prodotti".

Tutte le comunicazioni inerenti all'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura avverranno tramite PEC. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i prodotti soggetti a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la Amministrazione. Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per tutti i servizi, nel caso si verifichino anomalie che, a giudizio della Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'Amministrazione procederà alla sospensione delle verifiche di accettazione e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Amministrazione.

5.3 Rilevazione della Qualità della Fornitura

L'Appendice Livelli di servizio prevede indicatori oggettivi standardizzati per ciascun servizio e trasversali sui servizi (gestione della fornitura) richiesti obbligatoriamente dalla documentazione di gara e conterrà gli indicatori e KPI eventualmente offerti dai fornitori che diventeranno – come tutta l'offerta tecnica – parte integrante del contratto.

5.4 Azioni contrattuali

5.4.1 Inadempimenti

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità dell'inadempimento stesso. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice "Livelli di servizio", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali per il ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- esecuzione di una azione correttiva sulle modalità di erogazione del servizio;
- applicazione di rilievi e di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

5.4.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Amministrazione conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in appendice "Livelli di Servizio".

I rilievi sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, che potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione del rilievo.

5.4.3 Penali

Lo scopo delle penali è riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

5.5 Monitoraggio

Qualora i contratti esecutivi rientrassero nell'ambito di cui alla circolare Agid n.1/2021, le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla medesima circolare, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Amministrazione o da soggetto da essa incaricato.

Il fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti e necessari per il controllo e la verifica della fornitura, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione, da parte della Amministrazione, di strumenti automatici a ciò deputati.

Il Fornitore si impegna ad inviare all'Amministrazione la documentazione comprovante l'eventuale esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità e/o il rinnovo della certificazione entro 1 mese dalla data della verifica.

Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori devono rendersi disponibili alle verifiche anche ispettive effettuate dall'Amministrazione tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

5.6 Team di Lavoro

Il Fornitore per erogare i servizi dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai seguenti profili professionali previsti (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali):

- Project Manager
- Healthcare Business Consultant
- Business Information Manager
- Business Analyst
- Healthcare Legal Consultant

La tariffa offerta per il servizio in giorni persona si riferisce a 8 ore lavorative.

Le certificazioni e le competenze richieste ed offerte dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni per tutta la durata dell'Accordo Quadro.

5.7 Metriche e Dimensionamento

I servizi di supporto descritti al cap.3 dovranno essere erogati secondo le seguenti metriche:

- **Giorni/Persona a corpo** (Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale di 8 ore lavorative del singolo servizio 3.1-3.2-3.3-3.4);
- **Giorni/Persona a consumo** (Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno Persona di 8 ore lavorative della singola figura professionale di cui al sottoparagrafo 5.6)

L'Amministrazione sceglierà la modalità di erogazione del servizio più adeguata e funzionale alle proprie esigenze, secondo quanto rappresentato nei precedenti paragrafi relativi ai vari servizi di fornitura.

L'Amministrazione definirà nel Piano dei Fabbisogni, per ciascun servizio, la metrica ed il dimensionamento in giorni persona delle figure professionali necessarie per l'erogazione del servizio, secondo la composizione dei gruppi di lavoro indicata al successivo par. 5.7.3 del presente Capitolato tecnico.

Si riportano a tale proposito alcuni principi insiti nella modalità di erogazione e remunerazione del servizio.

5.7.1 Modalità a corpo

La responsabilità del risultato è totalmente affidata al Fornitore, il quale organizza in autonomia le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche per soddisfare le richieste progettuali dell'Amministrazione.

Tipico esempio è l'affidamento dei progetti "chiavi in mano" in cui l'Amministrazione fornisce gli elementi generali della soluzione "to be" in termini di macro-esigenze da realizzare/modificare, utenza coinvolta e vincoli di spesa/tecnologia, partendo dal contesto funzionale e tecnologico (il contesto "as is", nuovi adempimenti legati a leggi e normative, ecc.).

Successivamente il Fornitore declina i requisiti di business e funzionali, disegna la soluzione e definisce tutti gli elementi del piano di lavoro, il dettaglio dei prodotti, le stime ed i conteggi, fornendo tutti gli elementi per oggettivare la proposta ed i relativi costi.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

Con l'approvazione del piano di lavoro, il Fornitore ne è responsabile, e, pertanto, non potrà richiedere maggiori costi o tempi per le attività previste. Il Fornitore inoltre risponderà dei danni causati da errata allocazione delle risorse o incompetenza delle risorse, mancata comprensione dei requisiti utenti, mancato rispetto delle linee guida tecnologiche e dei livelli di qualità, ecc., e dovrà rimediare a proprie spese per rilasciare un deliverable conforme funzionalmente e tecnicamente ai requisiti approvati.

L'organizzazione del progetto è sotto la responsabilità del Fornitore che ha l'obbligo di strutturare il gruppo di lavoro in funzione dell'operatività e dei deliverable richiesti, garantendo la disponibilità dei profili professionali e delle competenze previste.

Il Fornitore, quindi, sarà libero di organizzare l'erogazione del servizio e le attività delle figure professionali nell'ambito del proprio Team Ottimale, rendendosi comunque disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

Di seguito vengono indicate le modalità operative e progettuali con cui il Fornitore dovrà eseguire le attività progettuali relativamente ai servizi di fornitura erogati secondo la modalità a corpo.

5.7.2 Obiettivi progettuali

Nel redigere Piano di lavoro dell'obiettivo progettuale, il Fornitore dovrà prevedere e riportare almeno le milestone indicate di seguito:

	Milestone	Attore	Descrizione
	Richiesta stima e Piano di lavoro	Amministrazione	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Durata	Stima (pre-dimensionamento)	fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per l'obiettivo
	Attivazione	Amministrazione	Individuazione ed avvio del fornitore a procedere con le attività sull'Obiettivo
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei deliverables previsti dal piano di lavoro, sia intermedi che finali
		Amministrazione	Riscontro dei deliverables consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
	Accettazione e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti, previo collaudo se richiesto dall'Amministrazione. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

5.7.3 Stima (pre-dimensionamento) e attivazione Obiettivi a Corpo

A partire dal Piano di lavoro Generale, per le attività progettuali, l'Amministrazione richiede la stima ed il Piano di lavoro del singolo obiettivo, fornendo la documentazione di supporto ed i macro-requisiti per poter avviare la raccolta dei requisiti di dettaglio.

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

La documentazione di supporto è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento delle attività di raccolta requisiti, stima e predisposizione del Piano di lavoro;
- date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio, scadenze normative, scadenze amministrative);
- riferimenti a documentazione esistente.

Il Fornitore presenterà il documento di stima dei dimensionamenti, piano di lavoro, razionali del dimensionamento ed i fattori di affidabilità e variabilità, eventuali KPI di valutazione da mappare.

Alla consegna dei deliverable di stima e di Piano di lavoro, corredati dai razionali per la determinazione dei tempi e dei costi – sulla base delle metodologie e dei modelli di capacità produttiva ed efficienza eventualmente dichiarati in Offerta tecnica - l'Amministrazione procederà con le opportune verifiche al fine di validare le stime riportate e confermare l'avvio o la prosecuzione delle attività.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dall'Amministrazione.

5.7.4 Modalità a consumo

Nella metrica a consumo l'Amministrazione individua, all'interno dell'elenco delle figure professionali indicate nel sottoparagrafo 5.6, quelle necessarie all'erogazione del servizio ed il relativo fabbisogno in giorni persona.

In ogni caso, su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna comunque a redigere un piano di lavoro per i servizi erogati nella modalità a consumo, riportando almeno i seguenti elementi:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- date vincolo (ad esempio richieste utente, scadenze normative e/o amministrative);
- riferimenti a documentazione esistente.

5.7.5 Composizione dei gruppi di lavoro

Fermo restando quanto previsto ai sottoparagrafi 5.7.1 e 5.7.2, relativamente alle modalità di erogazione dei servizi, si riporta di seguito una stima del possibile impiego del team mix di riferimento composto dalle figure professionali di cui al sottoparagrafo 5.6, valido per entrambi i Lotti di Supporto:

5.7.5.1 S1 – Project Management

Figura Professionale	% di utilizzo
Project Manager	30
Healthcare Business Consultant	30
Business Information Manager	20

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

Figura Professionale	% di utilizzo
Business Analyst	20

5.7.5.2 S2- Supporto Tematico

Figura Professionale	% di utilizzo
Project Manager	15
Healthcare Business Consultant	30
Business Information Manager	5
Business Analyst	5
Healthcare Legal Consultant	45

5.7.5.3 S3- Supporto Progettuale

Figura Professionale	% di utilizzo
Project Manager	20
Healthcare Business Consultant	40
Business Information Manager	20
Business Analyst	20

5.7.5.4 S4- Supporto al monitoraggio

Figura Professionale	% di utilizzo
Project Manager	40
Healthcare Business Consultant	10
Business Information Manager	10
Business Analyst	40

5.8 Pianificazione e Consuntivazione

5.8.1 Piano della Qualità

Il Piano della Qualità Generale è descritto nel Capitolato Tecnico Generale.

Il Fornitore dovrà mantenere i propri Piani di qualità aggiornati allo stato della tecnologia, di automazione, misurazione e controllo e potrà redigere un Piano di Qualità di Obiettivo per specializzare e definire puntuali integrazioni o modifiche al Piano di Qualità Specifico del Contratto Esecutivo.

Il RUAC è responsabile della piena applicazione ed aggiornamento del Piano di Qualità.

5.8.2 Piani di Lavoro

Il fornitore dovrà predisporre, con le tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico Generale, e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

- Piano di lavoro generale comprensivo di:

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

- piano di Presa in carico e subentro di inizio fornitura, pianificazione delle attività trasversali di carattere generale ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità;
- piano di lavoro dei servizi che si estrinsecherà in un piano per ogni servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
- eventuali piani di lavoro obiettivo, da produrre con le modalità concordate di volta in volta con le singole Amministrazioni.

Si precisa che in nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su artefatti che costituiscono milestone di fine attività; si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali e/o artefatti di servizi costituisce inadempimento contrattuale.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del Piano di Lavoro. Questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati. Il Piano di Lavoro e le sue modifiche certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore, e accettati dall'Amministrazione, su misurazioni e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative milestone.

5.8.3 Stato Avanzamento Lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione relativa allo stato di avanzamento dei lavori contenuta nei Piani di Lavoro approvati, fornendo sulla base della tempistica di aggiornamenti definita nel Piano di Qualità e dalle necessità del singolo intervento, o su richiesta dell'Amministrazione, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali rischi/criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.

Per le attività progettuali, la frequenza minima di aggiornamento del Piano di lavoro è di 2 settimane.

5.8.4 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascun servizio.

Il piano di lavoro per i servizi deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. L'Amministrazione si riserva di chiedere un dettaglio di tale Rendiconto distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di obiettivo sia nel piano riepilogativo evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

5.9 Orario di erogazione dei servizi

Nel Piano di fabbisogni l'Amministrazione indicherà l'orario di riferimento e le caratteristiche dei servizi laddove applicabili.

Si precisa che il sabato non è compreso nei giorni feriali.

Tabella Orario di erogazione dei servizi

Servizi	Orario	Estensione	Reperibilità
---------	--------	------------	--------------

Classificazione Documento: Consip Public

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SPECIALISTICI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – DATA GOVERNANCE E ARTIFICIAL INTELLIGENCE» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 2B - Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3-4 – ID 2837

Servizi di gara (relativamente alle attività svolte presso l'Amministrazione)	Giorni Feriali 08:00 – 20:00		Responsabile o risorsa chiave per la fase di riferimento
--	---------------------------------	--	--

Si precisa altresì che:

- all'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- la copertura temporale potrà essere differenziata per servizi indicando le modalità nel piano di lavoro;
- in caso sia presente un team di lavoro e su richiesta dell'Amministrazione, la copertura dell'orario di lavoro dovrà essere garantita secondo una distribuzione delle presenze con eventuale turnazione delle risorse;
- relativamente all'extraorario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì) nonché sabato, domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verranno retribuiti alla tariffa oraria base maggiorata del 20%;
- la sola reperibilità telefonica (ad esclusione del/i tempo/i di intervento extraorario di cui al precedente punto) viene remunerata nella misura del 10% della tariffa oraria associata al profilo professionale della risorsa incaricata della reperibilità – come definito nel Piano di lavoro approvato per le ore di reperibilità risultanti e approvate nel Piano di lavoro – Rendiconto Risorse – consuntivo attività;
- per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e le domeniche, salvo casi indicati dall'Amministrazione.
- la tariffa oraria è data dalla tariffa giornaliera offerta (riferita a 8 ore lavorative) diviso 8;

La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nei Piano della Qualità Generale e Specifico e nel Piano di lavoro generale vengono indicate le esigenze temporali e quantitative di prolungamento dell'orario.

Il preavviso minimo di prolungamento dell'orario di servizio è il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 4 ore lavorative;
- disponibilità il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore lavorative.

L'amministrazione potrà richiedere l'estensione dell'orario di servizio via posta elettronica. Il Fornitore dovrà accettare la richiesta se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito.

La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovranno tenere conto dell'orario esteso.