

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: AMBITO PUBBLICO

ID 2884

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO GENERALE

INDICE

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | PREMESSA..... | 2 |
| 1.1 | Acronimi..... | 2 |
| 1.2 | Definizioni..... | 3 |
| 2 | DURATA..... | 4 |
| 3 | LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI..... | 5 |
| 4 | CONTESTO..... | 6 |
| 4.1 | Contesto normativo..... | 6 |
| 5 | AMMINISTRAZIONI DEL SSN E RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI..... | 8 |
| 6 | MODELLO DI FUNZIONAMENTO..... | 9 |
| 6.1 | Funzionamento dei lotti..... | 9 |
| 6.2 | Adesione ai Lotti dell'Accordo Quadro..... | 9 |
| 6.2.1 | Piano dei fabbisogni..... | 11 |
| 6.2.2 | Piano Operativo..... | 12 |
| 6.2.3 | Contratto Esecutivo..... | 13 |
| 7 | REQUISITI ORGANIZZATIVI..... | 15 |
| 7.1 | Aspetti organizzativi di carattere generale..... | 15 |
| 7.1.1 | Requisiti di qualità..... | 15 |
| 7.1.2 | Risorse impiegate..... | 15 |
| 7.2 | Ruoli di coordinamento richiesti..... | 16 |
| 7.2.1 | Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)..... | 16 |
| 7.2.2 | Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi..... | 17 |
| 7.3 | Responsabilità del Fornitore..... | 18 |
| 8 | PRODOTTI DA REALIZZARE..... | 18 |
| 8.1 | La lettera di consegna..... | 18 |
| 8.2 | Piano della Qualità Generale di Lotto..... | 19 |
| 8.3 | Piano di Lavoro Generale..... | 22 |
| 8.4 | Piano di progetto..... | 22 |
| 8.5 | Piano di presa in carico e Subentro..... | 23 |
| 8.6 | Piano di Trasferimento di Know how..... | 24 |
| 8.7 | Rendiconto risorse..... | 24 |
| 8.8 | Report Indicatori di qualità..... | 24 |
| 8.9 | Specifiche requisiti..... | 25 |
| 8.10 | Obblighi relativi ai prodotti..... | 25 |
| 9 | VERIFICHE ISPETTIVE..... | 26 |

1 PREMESSA

La presente iniziativa è suddivisa nei seguenti lotti:

Tabella 1.1 Lotti

| Numero Lotto | Oggetto del lotto | CIG |
|--------------|---|------------|
| 1 | SERVIZI DI SUPPORTO STRATEGICO E HTA - NORD | B99959AAEA |
| 2 | SERVIZI DI SUPPORTO STRATEGICO E HTA - CENTRO | B99959BBBD |
| 3 | SERVIZI DI SUPPORTO STRATEGICO E HTA - SUD | B99959CC90 |

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

Il presente documento è integrato dal Capitolato Tecnico Speciale Lotti 1, 2 e 3 in ambito «Sanità Digitale - Supporto Strategico e HTA», di seguito anche “**Capitolato Tecnico Speciale**”, il quale disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi richiesti in termini di quantità, qualità e livelli di servizio, che il Fornitore dovrà rispettare in sede di esecuzione contrattuale.

1.1 Acronimi

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

Tabella 2 - Acronimi

| Acronimo | SIGNIFICATO |
|----------|---|
| ACN | Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale |
| AGENAS | Agenzia Nazionale per i servizi sanitari Regionali |
| AgID | Agenzia per Italia Digitale |
| ANA | Anagrafica Nazionale Assistiti |
| AO | Azienda Ospedaliera |
| AQ | Accordo Quadro |
| ASL | Azienda Sanitaria Locale |
| ATS | Agenzie di Tutela della Salute |
| AUSL | Azienda unità Sanitaria Locale |
| CAD | Codice dell'Amministrazione Digitale |
| CDO | Capitolato d'Oneri |
| CE | Comunità Europea |
| CONSIP | Consip S.p.A. |
| CTG | Capitolato Tecnico Generale |
| CTS | Capitolato Tecnico Speciale |
| CUP | Centro Unico di Prenotazione |
| DTD | Dipartimento per la trasformazione digitale |
| ES | Ente Sanitario |
| FSE | Fascicolo sanitario elettronico |
| GDPR | General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati |
| HIMSS | Healthcare Information and Management Systems Society |
| IRCCS | Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico |
| ISO | International Organization for Standardization |

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

| | |
|---------|---|
| ISS | Istituto Superiore della Sanità |
| IT | Information Technology |
| IZS | Istituti Zooprofilattici Sperimentali |
| KPI | Key Performance Indicator |
| LEA | Livelli Essenziali di Assistenza |
| MdS | Ministero della Salute |
| MMG/PLS | Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta |
| PA | Pubblica Amministrazione |
| PAC | Pubblica Amministrazione Centrale |
| PAL | Pubblica Amministrazione Locale |
| PNRR | Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza |
| PSN | Polo Strategico Nazionale |
| PT | Piano Triennale |
| PMO | Project Management Office |
| SAL | Stato Avanzamento Lavori |
| SSN | Servizio Sanitario Nazionale |
| HTA | Health technology assessment |
| VBHC | Value Based Healthcare |

1.2 Definizioni

Accordo Quadro/AQ: l'Accordo Quadro stipulato tra il/i Fornitore/i aggiudicatario/i e Consip S.p.A., per ciascun Lotto, all'esito della procedura di gara di prima fase.

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

Amministrazioni: Pubbliche Amministrazioni.

Amministrazione aggiudicatrice: Consip S.p.A.

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

Capitolato Tecnico Generale: il presente documento che definisce il funzionamento e i requisiti comuni ai lotti oggetto della presente iniziativa.

Capitolato Tecnico Speciale: il capitolato tecnico che integra il presente documento relativo, rispettivamente, ai lotti aventi ad oggetto Servizi di Supporto in ambito Sanità Digitale, che disciplina i contenuti di dettaglio e i requisiti minimi richiesti in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Contratto Esecutivo: il Contratto avente ad oggetto Servizi di Supporto strategico.

Piano dei fabbisogni (pre-ordine): il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore, al quale l'Amministrazione medesima affida il singolo Contratto Esecutivo e nel quale dovranno essere riportate, tra l'altro, le specifiche esigenze dell'Amministrazione.

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

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

Obiettivo/Intervento/Progetto: Unità organica di lavoro, affidata al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi che prevedono la realizzazione di specifici servizi.

2 DURATA

L'Accordo Quadro, per ciascun lotto, ha una durata di 24 mesi a decorrere dalla data di attivazione, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro.

Nel caso in cui il valore dello specifico AQ non sia stato ancora esaurito, la durata dello stesso potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori n. 12 mesi, a condizione che alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, e fino al raggiungimento del medesimo. Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende il termine entro il quale le Amministrazioni Contraenti potranno affidare i singoli Contratti Esecutivi.

Ciascun Contratto Esecutivo (stipulato all'esito delle procedure individuate al paragrafo 6.2) dispiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e avrà una durata massima di 48 mesi.

3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

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

L'Amministrazione definirà le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività nel Piano dei Fabbisogni.

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

In linea generale, il Fornitore dovrà provvedere presso le proprie sedi ai posti di lavoro necessari per l'esecuzione delle attività contrattuali, che dovranno essere dotati, a carico dello stesso Fornitore, sia del necessario corredo hardware e software sia degli eventuali collegamenti di rete necessari.

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

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

Tutti gli strumenti devono essere previsti nel Piano di Qualità Generale di Lotto (come definito nel paragrafo 8.2) e attivati nel periodo di "presa in carico".

Nel caso di servizi/attività svolte da remoto il Fornitore deve sempre considerare che le specifiche attività che richiedono la presenza fisica dell'Amministrazione si terranno presso la sede dell'Amministrazione, salvo diversa disposizione dell'Amministrazione stessa.

4 CONTESTO

4.1 Contesto normativo

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

- Piano Triennale ICT AgID 2024-2026;
- Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN, Regolamento Unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la PA;
- Regolamento europeo (UE) 2023/2854 del 13 dicembre 2023 del Parlamento Europeo e del Consiglio, riguardante norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo e che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva (UE) 2020/1828;
- Regolamento europeo (EU) 2022/868 del 30 maggio 2022 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo alla governance europea dei dati e che modifica il regolamento (UE) 2018/1724;
- Direttiva (UE) 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico;
- Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione;
- Tutte le Linee guida di AgID attuali (ad es. le Linee Guida AgID per l'adozione dell'IA nella PA) e di futura emissione in tema di IA nella Pubblica Amministrazione;
- Legge 28 giugno 2024, n. 90. Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici;
- Il DPCM 30 aprile 2025 "Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale";
- Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 134. Attuazione della direttiva (UE) 2022/2557 (NIS2) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2022, relativa alla resilienza dei soggetti critici e che abroga la direttiva 2008/114/CE del Consiglio;
- Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138 Recepimento della direttiva (UE) 2022/2555, relativa a misure per un livello comune elevato di Cybersicurezza nell'Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148;
- Linee Guida di attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), previste dal Decreto del 20 maggio 2022;
- Determinazione n. 627/2021 del 15 dicembre 2021 - Adozione delle "Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati" ai sensi dell'articolo 50-ter, comma 2 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;
- D.L. 31 maggio 2021 n. 77 come convertito con la legge n. 108 del 29 luglio 2021;
- D.lgs. 8 novembre 2021, n. 200 – "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico";
- D.L. 9 giugno 2021, n. 80 ("Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza") e s.m.i., convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 6 novembre 2021, n. 152 ("Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose") e s.m.i., convertito in legge 29 dicembre 2021, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica") e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

- D.lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” prodotte da AgID ed allegate alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi);
- D.lgs. n. 36/2023 (“Codice dei contratti pubblici”) e s.m.i.;
- D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (“Codice dell’Amministrazione Digitale”) e s.m.i.;
Regolamento GDPR UE 2016/679 (“Regolamento generale sulla protezione dei dati”) e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- EU Artificial Intelligence (AI) Act - Regolamento europeo (UE) 1689/2024 del 13 giugno 2024 del Parlamento Europeo e del Consiglio, che stabilisce regole armonizzate sull’Intelligenza Artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828 (regolamento sull’Intelligenza Artificiale).
- Strategia Italiana per l’Intelligenza Artificiale 2024-2026;
- MDCG 2023-4 medical device software (mdsw) – hardware combinations;
- Directive (EU) 2022/2555 of the European Parliament and of the Council of 14 December 2022 on measures for a high common level of cybersecurity across the Union, amending Regulation (EU) No 910/2014 and Directive (EU) 2018/1972, and repealing Directive (EU) 2016/1148 (NIS 2 Directive);
- Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026 (<https://www.acn.gov.it/strategia/strategia-nazionale-cybersicurezza>);
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (“Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”) e s.m.i.;
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati;
- Linee Guida AgID sull’acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.;
- Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull’accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee Guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA;
- Linee Guida AGID per la modellazione delle minacce ed individuazione delle azioni di mitigazione conformi ai principi del secure/privacy by design;
- Linee Guida AGID recanti regole tecniche per l’apertura dei dati e il riutilizzo dell’informazione del settore pubblico;
- Guida tecnica AGID all’uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Funzioni di Hash;
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Codici di Autenticazione di Messaggi (MAC);
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Conservazione delle Password;
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Cifrari a Blocchi e Modalità di Funzionamento;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>);

Inoltre, è necessario rispettare la normativa italiana vigente in materia di protezione dei dati personali, che recepisce il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) come il Codice in materia di protezione dei dati personali. I servizi offerti devono garantire il rispetto del livello di sicurezza dei sistemi dell’Amministrazione stessa e, a tal fine, il Fornitore dovrà adempiere alle eventuali richieste in merito provenienti dall’Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per la stessa.

Relativamente alle normative, linee guida tecnologiche e agli standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento in vigore alla data di pubblicazione della presente procedura. La continua

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, componenti riusabili, ecc., si tradurranno nell'aggiornamento delle linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti normativi e tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dal Fornitore quale nuova baseline di riferimento.

5 AMMINISTRAZIONI DEL SSN E RAZIONALI PER L'UTILIZZO DEI LOTTI

Nell'ambito del presente paragrafo, alla successiva lettera A sono definiti gli enti e gli organi di diverso livello istituzionale del SSN (che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini) a cui è rivolta la presente procedura, nonché, alle successive lett. B, C e D, la relativa suddivisione geografica.

A. Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

1. Enti ed organi di livello nazionale:
 - Il Ministero della Salute che è l'organo centrale;
 - Agenas - Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali;
 - ISS - Istituto Superiore di Sanità;
 - IZS - Istituti Zooprofilattici Sperimentali;
 - Ministeri ed Agenzie che operano a favore e per conto del SSN (ad esempio il Dipartimento per la Trasformazione Digitale).
2. Enti ed organi territoriali:
 - Regioni, Province autonome e Università che operano a favore e per conto del SSN;
 - Aziende Sanitarie Locali (ASL, AUSL, ATS, ...), Aziende Ospedaliere, IRCCS pubblici.
3. Società partecipate "in-house" che operano a favore del SSN o per conto dei soggetti di cui ai precedenti punti (es: SOGEI, in-house Regionali, ...);
4. Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale (INAIL e INPS);
5. Strutture Sanitarie private accreditate al SSN¹.

B. MACROAREA NORD

Nell'ambito della presente iniziativa, il Lotto n. 1 della Tabella 1.1 (par. 1 del presente Capitolato) è destinato ai soggetti indicati alla precedente lettera A aventi sede nelle seguenti Regioni:

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

C. MACROAREA CENTRO

Nell'ambito della presente iniziativa il Lotto n. 2 della Tabella 1.1 (par. 1 del presente Capitolato) è destinato ai soggetti indicati alla precedente lettera A aventi sede nelle seguenti Regioni:

- Toscana - Marche - Umbria - Abruzzo - Lazio.

D. MACROAREA SUD

Nell'ambito della presente iniziativa, il Lotto n. 3 della Tabella 1.1 (par. 1 del presente Capitolato) è destinato ai soggetti indicati alla precedente lettera A aventi sede nelle seguenti Regioni:

- Molise – Sardegna - Campania - Puglia - Basilicata - Calabria – Sicilia.

¹ si precisa che tali strutture non possono acquistare servizi né soluzioni di mercato della presente iniziativa.

6 MODELLO DI FUNZIONAMENTO

6.1 Funzionamento dei lotti

L'Amministrazione, dopo aver individuato il lotto di appartenenza, in funzione dell'oggetto del proprio fabbisogno (come indicato nella Tabella 1.1) e sulla base di quanto indicato al precedente capitolo 5, per utilizzare l'Accordo Quadro ed attivare i servizi dovrà seguire l'*iter* procedurale descritto nei successivi paragrafi.

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

Tabella 6.1 Schema di funzionamento dei lotti

| ELEMENTI | LOTTI |
|---|-------------------------------|
| N. potenziali Fornitori | Accordo Quadro plurifornitore |
| Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi | Ordine di fornitura |
| Condizioni contrattuali | Condizioni tutte fissate |

6.2 Adesione ai Lotti dell'Accordo Quadro

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

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

Tale seconda fase prevede, ai sensi di quanto previsto dall'ex art. 59, comma 4, del Codice, che l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avvenga, secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro, con gli operatori aggiudicatari. Le Amministrazioni legittimate affideranno i Contratti Esecutivi, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro, senza un nuovo confronto competitivo, ad uno tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro stesso, ai sensi dall'ex art. 59, comma 4, lett. a) del Codice.

Il funzionamento dell'Accordo Quadro segue il seguente modello di gestione dei massimali che, per ciascun lotto, saranno suddivisi in quote di valore decrescente, fino a un numero massimo di 5 aggiudicatari per ciascun lotto. Ciascuna quota è composta da due tranche per ogni aggiudicatario, la cui percentuale è assegnata in base alla graduatoria finale (Cfr. Tabella 6.6). Per garantire una distribuzione equa delle quote, quando l'aggiudicatario avrà raggiunto il valore dell'80% di erogazione della prima tranche, avrà 3 mesi di tempo per completare l'erogazione della predetta tranche (incluso un 5% di estensione). Quando la tranche viene esaurita o scade il termine dei 3 mesi, si attiva automaticamente la quota del successivo operatore in graduatoria e si seguiranno le medesime modalità di erosione della precedente tranche. La seconda tranche del primo aggiudicatario sarà rilasciata alla completa erosione della prima tranche (o alla

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

scadenza del periodo dei 3 mesi) dell'ultimo Operatore in graduatoria, come illustrato nella seguente tabella. Le modalità di erosione della seconda tranches sono le medesime descritte per la prima tranches. In caso di completamento della seconda tranches dell'ultimo aggiudicatario (e/o comunque decorso il termine per la relativa erosione) si prevede la possibilità di riciclo delle percentuali di tranches rimanenti nell'ordine di aggiudicazione.

Tabella 6.6 Ripartizione delle quote e tranches ad ordine diretto

| Num. Aggiudicatari | Tranches | Quota 1° classificato | Quota 2° classificato | Quota 3° classificato | Quota 4° classificato | Quota 4° classificato |
|--------------------|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2 | prima | 30% | 20% | X | X | X |
| | seconda | 30% | 20% | X | X | X |
| 3 | prima | 25% | 15% | 10% | X | X |
| | seconda | 25% | 15% | 10% | X | X |
| 4 | prima | 20% | 15% | 10% | 5% | X |
| | seconda | 20% | 15% | 10% | 5% | X |
| 5 | prima | 18% | 13% | 10% | 5% | 4% |
| | seconda | 18% | 13% | 10% | 5% | 4% |

Si precisa che, **qualora, anteriormente alla scadenza del termine di durata dell'Accordo Quadro stipulato in relazione a ciascun lotto, anche eventualmente prorogata, il valore relativo ad un singolo Contratto Esecutivo perfezionato comporti il raggiungimento o il superamento della singola tranches del singolo aggiudicatario fino a un massimo del 5%, tale contratto costituirà l'ultimo Contratto Esecutivo affidato a detto aggiudicatario per la tranches di riferimento, che non potrà pertanto accettare ulteriori Piani dei Fabbisogni fino all'attivazione di un'eventuale tranches successiva.**

Ai fini del monitoraggio dei meccanismi di cui sopra, ogni qualvolta il valore dei Contratti Esecutivi perfezionati da un aggiudicatario raggiunga l'80% del valore della propria tranches in corso, tale operatore sarà tenuto a darne comunicazione a Consip S.p.A. a mezzo PEC, entro e non oltre 4 giorni lavorativi dal relativo raggiungimento, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte ed operativamente con l'emissione di ordinativi esperiti tramite la Piattaforma telematica Acquisti in Rete (<http://www.acquistinretepa.it>), la cui guida operativa per le Amministrazioni sarà allegata all'attivazione come parte integrante della documentazione a cui le Amministrazioni potranno accedere previa autenticazione sulla Piattaforma stessa.

In sintesi, quindi l'Amministrazione dovrà eseguire i seguenti passi:

- Registrazione e abilitazione alla Piattaforma Acquisti in Rete;
- Accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto tramite la sezione dedicata;
- Emissione di un Ordine per Richiesta Preliminare di Fornitura (Piano dei fabbisogni);
- Emissione dell'ordine vero e proprio, ossia l'Ordine Principale di fornitura. Il Piano Operativo si considera accettato con l'invio dell'ordine principale di fornitura.

Per i dettagli si vedano i paragrafi seguenti.

6.2.1 Piano dei fabbisogni

L'Amministrazione trasmetterà, a mezzo Sistema, al Fornitore, il "Piano dei Fabbisogni", contenente i) i servizi, le caratteristiche qualitative, i dimensionamenti; ii) la descrizione delle attività dimensionate, al fine di permettere la contestualizzazione dei servizi e la declinazione dei gruppi di lavoro.

Fermo restando quanto indicato nel Capitolato Tecnico Speciale, il Piano dei fabbisogni conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- la data di attivazione del servizio;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- indicazione se il Contratto Esecutivo è finanziato, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, nonché dal PNC;
- le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro;
- per ciascun servizio richiesto: il dimensionamento, il luogo di erogazione (da remoto oppure presso la PA). Si precisa che il dimensionamento può essere dedicato e specifico di un unico servizio erogabile in un'unica attività oppure la sommatoria di attività/interventi che saranno attivati ed erogati nel corso di durata della fornitura;
- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel Piano Operativo, le prestazioni da subappaltare e la relativa percentuale;
- eventuale previsione di una idonea copertura assicurativa;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato Tecnico Speciale inerente agli specifici servizi richiesti;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di fatturazione e pagamento;
- eventuali precisazioni in merito alle modalità di presentazione della Garanzia Definitiva (anche tenuto conto di quanto previsto ai successivi paragrafi 6.2.2 e 6.2.3);
- eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento delle verifiche di conformità.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il Piano dei Fabbisogni inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi ad ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

Al Piano dei Fabbisogni potrà essere, altresì, allegato lo Schema di Contratto Esecutivo e la nomina del Responsabile del trattamento dei dati, in bozza, nel rispetto degli appositi allegati contrattuali e personalizzati secondo le specifiche esigenze dell'Amministrazione esplicitate nel Piano stesso. Unitamente al Piano dei Fabbisogni le Amministrazioni dovranno preferibilmente comunicare, tramite il Sistema, al Fornitore il CIG; in mancanza troveranno applicazione le regole per il caso di mancata comunicazione del CIG riportate al successivo paragrafo 6.2.2 del presente documento.

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

Il Fornitore non dovrà accettare il “Piano dei fabbisogni” (e quindi predisporre il “Piano Operativo”) nei seguenti casi:

- il Piano dei Fabbisogni provenga da un soggetto non legittimato a utilizzare il presente Accordo Quadro;
- non sia, esso Fornitore, l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro tenuto, in quel determinato momento, a dare seguito alle richieste di Piani dei Fabbisogni secondo il meccanismo delle quote.

Qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del perfezionamento di uno o più Contratti Esecutivi nonostante la presenza di una delle ipotesi di rifiuto obbligatorio del relativo Piano dei Fabbisogni da parte del Fornitore, come sopra individuate, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro nei confronti di tale Fornitore.

6.2.2 Piano Operativo

Il Fornitore selezionato, sulla base del Piano dei fabbisogni, predispone un “**Piano Operativo**” nel quale devono essere raccolte e dettagliate le richieste dell'Amministrazione e formulata una proposta operativa. Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi** dall'invio del Piano dei fabbisogni, o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, tramite il Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema), all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione stessa, delle penali previste nell'Accordo Quadro. Contestualmente alla trasmissione tramite il Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema) del Piano Operativo, e comunque **non oltre 4 giorni** lavorativi dalla stessa, pena l'applicazione da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione delle penali di cui all'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà altresì procedere, ai fini del monitoraggio dell'andamento dell'Accordo Quadro, all'accettazione a Sistema del Piano dei fabbisogni. Resta fermo che, in ipotesi di malfunzionamento/indisponibilità che non consenta l'invio tempestivo del Piano operativo tramite Sistema, è comunque obbligo del Fornitore trasmettere il Piano operativo a mezzo Sistema non appena tornato disponibile.

Resta inteso che, ferma l'applicazione delle suddette penali, la mancata accettazione a Sistema del Piano dei fabbisogni non avrà effetti sull'invio del Piano Operativo, che il Fornitore abbia già effettuato tramite il Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema), e non sarà ostativo rispetto alla successiva eventuale approvazione di quest'ultimo da parte dell'Amministrazione.

Fermo quanto previsto nel Capitolato Tecnico Speciale, il Piano Operativo dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti in coerenza al Piano dei Fabbisogni:

- le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura con eventuale proposta di nuovo dimensionamento economico diverso da quello indicato nel Piano dei Fabbisogni;
- la data di attivazione dei servizi di fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni;
- l'eventuale proposta di una diversa durata del Contratto Esecutivo rispetto a quella indicata nel Piano dei Fabbisogni;
- nominativi, CV e contatti per il RUAC del Contratto Esecutivo e per i Responsabili Tecnici di cui al successivo paragrafo 7.2.1 e 7.2.2;
- ove non pubblicati alla stipula dell'Accordo Quadro, generalità e codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul conto/i corrente/i dedicato/i di cui al paragrafo 22.1, lett. b), del Capitolato d'Oneri.

Il Piano Operativo, inoltre, dovrà contenere:

- un piano di lavoro generale coerente con il Piano dei fabbisogni, che rappresenta la totalità dei servizi richiesti e le eventuali attività propedeutiche all'attivazione dei servizi;

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

- i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o offerte in prima fase.

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

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

Unitamente al Piano Operativo dovrà essere, altresì, trasmessa all'Amministrazione la Garanzia Definitiva relativa al Contratto Esecutivo, come previsto dal Capitolato d'Oneri e nel rispetto delle indicazioni fornite nel Piano dei Fabbisogni. Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore, tramite il Sistema, il CIG in sede di invio del Piano dei Fabbisogni, o in presenza di altri motivi oggettivi che impediscano l'invio della Garanzia contestualmente al Piano Operativo, l'Amministrazione medesima potrà autorizzare il Fornitore a trasmettere la Garanzia Definitiva entro apposito termine, dalla stessa definito e comunicato formalmente al Fornitore, anche successivo a quello di invio del Piano Operativo, e comunque non superiore a 15 giorni solari dall'eventuale stipula. In tale ultima fattispecie, l'efficacia dello stesso Contratto esecutivo decorrerà dalla produzione della Garanzia definitiva nel termine massimo di cui sopra. In tal caso l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto in caso di mancato rispetto del termine di produzione della medesima Garanzia da parte del Fornitore.

6.2.3 Contratto Esecutivo

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

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

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

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

Con l'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione invierà al Fornitore selezionato, contestualmente e tramite il Sistema, il Contratto Esecutivo sottoscritto e predisposto sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà, altresì, ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione dei servizi, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico (Generale e Speciale) e nello schema di Accordo Quadro.

Entro il quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione del Contratto Esecutivo inviato dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà caricare a Sistema il contratto ricevuto sottoscritto da entrambe le parti (Amministrazione e Fornitore) e contestualmente accettarlo a Sistema, pena l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

Qualora l'Amministrazione abbia assegnato al Fornitore un termine non superiore a 15 giorni solari dalla stipula per la produzione della garanzia definitiva, il Contratto esecutivo acquisirà efficacia a partire dalla produzione della stessa. La garanzia definitiva prestata in favore di Consip S.p.A. copre, a tal fine, altresì

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

le obbligazioni assunte dal Fornitore nella fase successiva al perfezionamento dei singoli Contratti Esecutivi fino alla relativa acquisizione di efficacia.

Qualora il Fornitore non rispettasse il termine assegnato dall'Amministrazione, quest'ultima avrà la facoltà di risolvere il Contratto Esecutivo. Resta inteso, altresì, che qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del fatto che un'Amministrazione ha risolto il proprio Contratto Esecutivo per tale ragione, avrà la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro nei confronti dello specifico Fornitore.

Nel corso di esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà aggiornare il Piano dei Fabbisogni e richiedere aggiornamenti del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 120 del D.lgs. 36/2023.

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

7 Requisiti Organizzativi

7.1 Aspetti organizzativi di carattere generale

7.1.1 Requisiti di qualità

L'assicurazione della qualità dei servizi è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate introdotte dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti. Pertanto, essa è parte integrante dell'esecuzione di un servizio e non un mezzo finalizzato alla sola consegna e accettazione del servizio medesimo.

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

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

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

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

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

Il Piano della Qualità Generale deve essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Consip/Amministrazione ogni qualvolta lo reputi/reputino opportuno, nonché in caso di nuovi standard, best-practice e disponibilità di strumenti in grado di migliorare l'assicurazione della qualità. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

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

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

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

Gli indicatori di qualità che devono essere puntualmente rilevati dal Fornitore, sono quelli indicati nelle apposite appendici al Capitolato Tecnico Speciale.

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

7.1.2 Risorse impiegate

Le risorse da impiegare, comprese quelle oggetto di eventuale sostituzione, devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica, che dovranno essere sempre allineati all'evoluzione tecnologica e all'aggiornamento di standard e linee guida nonché alla normativa di riferimento relativa alla presente iniziativa. In caso di sostituzione, le

nuove risorse professionali devono possedere competenze ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori a quelli della risorsa da sostituire.

Si precisa inoltre che i titoli, le attestazioni e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, le nuove risorse dovranno possedere le medesime certificazioni o superiori.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nelle appendici relative agli indicatori di qualità e ai profili professionali del Capitolato Tecnico Speciale.

7.2 Ruoli di coordinamento richiesti

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

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire comunque una risposta ai quesiti ed alle richieste posti dall'Amministrazione entro 4 ore lavorative dall'inoltro della mail o dal contatto telefonico, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste per il rispetto dei tempi relativi alle scadenze contrattuali ed all'attivazione degli interventi (cfr. par.4.1.4 e 4.1.8 dell'Appendice 2 ai CTS – Livelli di Servizio).

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

7.2.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

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

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta e del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione dei Piani della Qualità Specifici e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale e delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;

- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction.

Inoltre, il RUAC dell'Accordo Quadro dovrà:

- garantire il presidio su tutto il territorio di riferimento del lotto, attraverso il pronto supporto alle Amministrazioni richiedenti;
- rendere disponibili alla Consip S.p.A. documenti periodici di sintesi sull'andamento dei contratti e sulle attività di supporto alle Amministrazioni;
- gestire a livello territoriale quanto previsto per la figura del RUAC di contratto esecutivo, interfacciandosi, ove necessario con i Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi.

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

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

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

In caso di ricezione di ordine, il Fornitore dovrà fornire il nominativo e il relativo CV per il RUAC del Contratto Esecutivo.

7.2.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

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

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione almeno un referente tecnico per ciascun lotto.

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

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

Referente tecnico relativo ai servizi:

- coordinamento delle risorse impiegate nei servizi;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.

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

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

7.3 Responsabilità del Fornitore

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

Per quanto detto, ad essa si applicano i meccanismi e le previsioni del PT 2024-2026 in termini di governance.

Allo stesso modo, il Fornitore si impegna fin d'ora a introdurre le misure necessarie a supportare, agevolare e garantire il raggiungimento degli obiettivi della governance, a sottoscrivere, ove previsti, i regolamenti di pertinenza e ad agire in linea con gli stessi.

In particolare, il Fornitore:

- nell'ambito della esecuzione dei servizi, si obbliga a rispettare i **Principi Guida** di cui al PT 2024-2026;
- nell'ambito della **gestione dei contratti, degli Ordini e delle attività progettuali**, assume l'obbligo di fornire i dati e le informazioni relativi ai contratti esecutivi stipulati con le Amministrazioni, nelle modalità e nei tempi definiti dall'Accordo Quadro;
- Nell'ambito della **governance di cui al PT 2024-2026**, si obbliga:
 - a supportare Consip e/o ulteriori soggetti a ciò deputati nelle attività di analisi, verifica tecnica, approfondimento e verifica della applicazione dei Principi Guida, rilevazione periodica di misure a supporto della governance, valutazione delle evoluzioni tecnologiche e/o dei trend di digitalizzazione.
 - a partecipare a incontri, indetti da Consip o da ulteriori soggetti, rendendo disponibili le informazioni e i dati di avanzamento delle attività e dei contratti, in funzione dell'Ordine del Giorno stabilito per l'incontro stesso;
 - a fornire a Consip e/o ulteriori soggetti report descrittivi di tutte le attività contrattuali e di eventuali iniziative progettuali eseguite .

8 PRODOTTI DA REALIZZARE

Nel presente paragrafo viene riportata una lista minima di documenti che il Fornitore è tenuto a realizzare, oltre alla documentazione specifica relativa al servizio attivato e richiesta dall'amministrazione, durante l'esecuzione del contratto.

Qualora sia previsto uno standard dell'Amministrazione, il Fornitore deve utilizzare detto standard; in caso contrario il Fornitore propone un proprio standard che è soggetto all'accettazione da parte dell'Amministrazione.

Per quanto attiene la documentazione il Fornitore deve garantire la qualità in termini di:

- accuratezza
- attualità
- coerenza
- completezza
- consistenza

Per maggiori dettagli su queste caratteristiche si rinvia alla ISO 25024.

8.1 La lettera di consegna

La lettera di consegna deve accompagnare qualsiasi rilascio ufficiale di documentazione e deve contenere

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

almeno le seguenti informazioni:

- mittente/i
- destinatario/i
- codice della lettera
- oggetto, facendo riferimento alla precisa attività contrattuale
- elenco di tutti i prodotti consegnati e, per ognuno di essi:
 - percorso del Portale della Fornitura in cui sono stati pubblicati
 - codice del prodotto/documento, secondo lo standard della Amministrazione
 - versione e data
 - tipo documento

8.2 Piano della Qualità Generale di Lotto

Il piano della Qualità Generale di Lotto è il documento redatto dal Fornitore che contiene indicazioni relative al governo dell'intero Lotto dell'Accordo Quadro, da cui dovrà derivare l'impostazione di ciascun Contratto Esecutivo.

Tale piano contiene, tra l'altro, la descrizione delle modalità operative, l'indicazione dei referenti del Lotto dell'AQ, le soluzioni migliorative offerte per ciascun servizio e gli strumenti di governo.

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

Il Piano della Qualità Generale:

- contiene il riepilogo di tutti gli elementi migliorativi che caratterizzano l'offerta tecnica formulata dal Fornitore in AQ;
- fornisce lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti;
- esplicita disposizioni organizzative (con indicazione dei referenti) e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti, ivi inclusi i livelli di qualità previsti nell'appendice relativa agli indicatori di cui al Capitolato Tecnico Speciale;
- dettaglia i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e perciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico Accordo Quadro, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisce il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, la Consip, le Amministrazioni;
- garantisce un'efficace e rapido coordinamento con i Piani della Qualità specifici richiesti per i singoli Contratti Esecutivi.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).

2. Documenti applicabili e di riferimento

(Contiene l'elenco completo dei:

- documenti contrattualmente vincolanti,*
- documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del Fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
- documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

3. Glossario

(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).

4. Governo della fornitura

(Contiene l'indicazione dei referenti dell'Accordo Quadro, delle soluzioni migliorative offerte per ciascun servizio, del monitoraggio e del program management dell'Accordo Quadro).

5. Modalità di realizzazione della soluzione

(Descrive le metodologie, linee guida, standard di redazione della documentazione di progetto e servizio; modalità, metodologie, fonti dati e strumenti per la stima ed il dimensionamento della realizzazione dei servizi ecc.)

6. Ciclo di erogazione dei servizi

(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).

7. Metodi, tecniche e strumenti

7.1. Progettazione del servizio

(Contiene la descrizione delle metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per la progettazione, la realizzazione del servizio).

7.2. Scrittura e documentazione del servizio

(Contiene la descrizione degli standard e degli strumenti che si intendono adottare per la realizzazione dei servizi ecc.).

7.3. Erogazione dei servizi

(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).

7.4. Standard documentali

(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).

8. Requisiti di qualità

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

8.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità sulla base dell'allegato livelli di servizi e dell'offerta migliorativa. Per questo è necessario definire:

- Gli indicatori di qualità della fornitura e dei servizi aggiornati con i livelli migliorativi dell'offerta dell'aggiudicatario e gli aggiornamenti in corso di contratto che permettono il miglioramento del livello qualitativo;*
- gli strumenti di ausilio e di supporto per ogni indicatore o metrica o cruscotto di analisi e sintesi;*
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori/metriche).*

8.2. Procedura per la valutazione della qualità dei prodotti

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

- modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- frequenza delle misure;*
- periodi temporali di riferimento;*
- le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

9. Registrazioni della qualità

(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.

Inoltre, descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).

10. Verifiche ispettive

(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura).

11. Riesami, verifiche e validazioni

(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).

12. Controllo dei sub-fornitori

(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).

13. Raccolta e salvaguardia dei documenti

(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).

14. Formazione ed addestramento degli utenti

(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).

15. Gestione del prodotto fornito dal cliente

(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione).

16. Gestione dei rischi

(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).

17. Analisi dei dati per il miglioramento

(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

8.3 Piano di Lavoro Generale

Per ciascun Contratto Esecutivo il Fornitore deve redigere un piano di Lavoro Generale composto dalle seguenti sezioni:

- Piano di progetto.
- Piano di lavoro dei servizi.
- Piano delle attività periodiche.

8.4 Piano di progetto

La sezione deve contenere l'elenco degli obiettivi, delle attività, dei prodotti previsti, delle tempistiche, degli strumenti proposti e delle risorse impegnate per lo svolgimento delle attività progettuali individuate dall'Amministrazione e commissionate al Fornitore.

Il piano delle attività di progetto deve essere mantenuto aggiornato durante tutto l'arco temporale del Contratto, a carico del Fornitore.

Nel caso in cui per le attività sia previsto l'utilizzo di risorse per cui è necessario consegnare i CV, questi ultimi dovranno essere forniti nell'ambito di questo piano.

In particolare, il Piano deve riportare:

- Descrizione delle modalità in cui è organizzato il lavoro;
- Elenco delle attività con relativa descrizione;
- Orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità, laddove applicabile, previste ed effettive;
- Eventuali prodotti delle singole attività;
- Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo;
- Nominativo del referente di ogni attività;
- Un Gantt delle attività, contenente tra le altre cose:

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

- Date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività;
- Date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- Data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- Percentuale di avanzamento delle singole attività;
- Razionali di ri-pianificazione, scostamento eventuale delle date e dell'impegno;
- Vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Per la parte di gestione e controllo della fatturazione, fermo restando che il Fornitore dovrà rendere disponibili tutti i dati di rendicontazione in formato elettronico all'interno del Portale della Fornitura, per ogni tipologia di servizio nel piano dovranno essere evidenziati gli stati di avanzamento propedeutici alla fatturazione, che potrà avvenire a seconda della modalità di erogazione a corpo o progettuale.

8.5 Piano di presa in carico e Subentro

Il piano di presa in carico e Subentro, distinto per servizio, deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

In particolare, dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario al:

- *subentro*: ossia alla completa presa in carico di ciascun servizio;
- *presa in carico*: predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, dei sistemi e delle migliorie offerte (obbligatorio).

Per le risorse impiegate nei servizi e per tutti i referenti dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

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

- Codice, nome, descrizione delle attività di presa in carico e di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- nominativo dei referenti delle attività;
- puntamento ai paragrafi del Piano dei Fabbisogni in cui l'attività è richiesta;
- impegno in g/p, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;
- il gantt delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, preventivamente concordate con la Amministrazione, scostamento eventuale delle date e dell'impegno;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere sempre presente il Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 8.7.

8.6 Piano di Trasferimento di Know how

Il piano di Trasferimento di Know how deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Tale piano deve avere i seguenti contenuti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e informativi della fornitura, dei processi di riferimento;
- modalità di estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi funzionali a livello generale;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse impiegate per l'erogazione dei servizi;

Inoltre, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporta:

- codice, nome, delle attività di trasferimento di know how;
- prodotti delle singole attività;
- impegno in g/p, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- un gantt delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date e dell'impegno;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere sempre presente il Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 8.7.

8.7 Rendiconto risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo, analitico e sintetico, che dovrà contenere per ogni servizio/attività per cui è previsto:

per la parte analitica:

- elenco del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale ricoperto e dell'eventuale relativa certificazione richiesta;
- dettaglio in ore del tempo impiegato da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, specificando l'eventuale estensione o reperibilità (ove applicabile);

per la parte sintetica, a partire dalla parte analitica, dovrà essere aggiornato il riepilogo, sia su base mensile che su base annuale, fornendo in particolare:

- macro-attività a carattere continuativo (il livello di aggregazione delle singole attività sarà definito dall'Amministrazione);
- mese/anno di riferimento.

8.8 Report Indicatori di qualità

È il documento che fornisce i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità relativi al Contratto Esecutivo.

Il documento deve prevedere una parte di dati analitici ed una di dati di sintesi.

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:

- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice "Livelli di Servizio" e migliorata in offerta tecnica;
- il periodo di riferimento della misura;
- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.

La parte sintetica evidenzia gli indicatori che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:

- Codice e descrizione dell'indicatore
- Esito
- Aspetto da valutare
- Unità di misura
- Periodo di riferimento
- Dati da rilevare
- Regole di campionamento
- Formula
- Fonte dei dati
- Frequenza di misurazione
- Azioni contrattuali
- Eccezioni

Deve essere prevista una sezione con l'andamento degli indicatori nel tempo e una sezione di valutazione dei risultati raggiunti relativamente alla qualità del servizio.

8.9 Specifiche requisiti

È un documento che contiene la descrizione dei requisiti emersi nell'attività di definizione delle esigenze utente.

È un documento di obiettivo, redatto secondo lo standard previsto dalla Amministrazione.

8.10 Obblighi relativi ai prodotti

Il fornitore deve garantire:

- la consegna del Piano di Lavoro Generale e del Piano di Qualità al massimo entro dieci giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo;
- la congruenza dell'impegno in termini di giorni/team ottimale dei profili impiegati o di pacchetto formativo rispetto al prodotto atteso;
- la corretta gestione del servizio, della pianificazione delle risorse/attività;
- la gestione dei rischi e delle comunicazioni interne ed esterne con la Amministrazione;
- la consuntivazione delle risorse per attività;
- la qualità della documentazione a corredo dell'attività.

Questi elementi concorrono alla verifica di conformità.

Tutti i documenti devono contenere nelle prime pagine almeno le seguenti informazioni:

- Estremi del contratto
- Nome del servizio

Classificazione Documento: Ambito pubblico

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 DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE – SUPPORTO STRATEGICO E HTA» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Allegato 1 - Capitolato Tecnico Generale - ID 2884

- Data consegna
- Numero della versione
- Nominativo della persona che ha redatto il documento
- Nominativo della persona che ha validato il documento
- Nominativo della persona che ha approvato il documento
- Numero di pagine
- Nome del file, che deve rispettare l'eventuale standard dell'Amministrazione
- Tabella riepilogativa delle revisioni, indicando il numero della revisione, le parti modificate/aggiunte, la descrizione della modifica e la relativa data.

Il fornitore deve aggiornare i documenti relativi:

- alla consegna di qualsiasi prodotto;
- al singolo prodotto, durante la realizzazione dello stesso.

I contenuti dei documenti dovranno essere organici e coerenti con i contenuti degli altri prodotti o documenti.

Inoltre, i documenti di obiettivo dovranno essere redatti ad un livello di completezza tale da consentire l'approvazione da parte della Amministrazione e dell'utente (ove previsto).

9 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali rispetto a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico Generale e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare apposite verifiche ispettive anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente a Consip nei tempi indicati nell'Accordo Quadro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nell'Allegato "Schema delle Verifiche Ispettive". Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione dell'Accordo Quadro (vedasi art. "Obbligazioni generali del Fornitore" dell'Accordo Quadro).

Le verifiche ispettive verteranno sulla documentazione indicata nel predetto Schema e, ove non svolte da remoto, potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni. Il Fornitore e l'Amministrazione dovranno prestare a tal fine tutta la necessaria collaborazione.

L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sui contratti esecutivi a valere sull'Accordo Quadro. Un ciclo di verifica si misura attraverso il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive". È previsto un importo massimo, definito al par. 3.1 del CDO, per lo svolgimento delle verifiche stesse. La Consip si riserva la possibilità di effettuare verifiche ulteriori anche nell'ipotesi in cui il budget a carico del Fornitore sia esaurito, assumendone in proprio le spese.