

Almaviva | GPI | Accenture | Almaviva DigitalTec | ATS | Postel |
ONIT | IQVIA | A-Thon | Appocrate | GP | ISED | AI4HEALTH



ARES

PIANO OPERATIVO

“SANITA’ DIGITALE - Sistemi servizi al Cittadino”

SANITA’ DIGITALE - Sistemi Informativi sanitari e servizi al Cittadino -
Lotto applicativo 4

Servizio di manutenzione ed evoluzione dell’Anagrafe Vaccinale
aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS)

Ver.	Elabora	Verifica	Approva	Data emissione	Descrizione delle modifiche
1.0	Gian Marco Gaddoni			24/08/2023	Prima stesura del documento
1.1	Gian Marco Gaddoni			20/09/2023	Rettificato PO su richiesta ARES



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Campo di applicazione.....	4
1.3	Assunzioni.....	4
1.4	Riferimenti.....	4
1.5	Acronimi e glossario.....	5
2	ABSTRACT.....	6
3	PIANO DI LAVORO GENERALE.....	7
3.1	PIANO DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI.....	8
3.2	PIANO DI SET-UP.....	11
4	PIANO DELLA QUALITÀ SPECIFICO.....	12
4.1	Metodi tecniche e strumenti.....	12
4.2	Team di Lavoro.....	13
4.3	Requisiti di qualità.....	15
5	RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE.....	16
6	PROPOSTA OPERATIVA.....	18
6.1	Azione 1: Gestione e manutenzione del sistema AVacS e relativi moduli accessori.....	18
6.2	Azione 2: Aggiornamento dell'integrazione AVacS- FSE allo standard FSE 2.0.....	18
6.3	Azione 3: Analisi, formulazione e implementazione di Evoluzioni del sistema a fronte di nuove esigenze funzionali.....	19
6.4	Azione 4: Interventi estemporanei.....	19
6.5	Servizio di Sviluppo (MEV).....	19
7	IMPORTO CONTRATTUALE E/O QUANTITÀ PREVISTE.....	20
8	DATE DI ATTIVAZIONE.....	21
9	LUOGHI DI ESECUZIONE.....	22
10	DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	23
10.1	Durata del contratto esecutivo.....	23
10.2	Durata dei servizi.....	23

11	SUBAPPALTO	24
	ALLEGATO 1 - CURRICULA DELLE RISORSE PROFESSIONALI	25

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1-Riferimenti	5
Tabella 2-Acronimi e glossario.....	5
Tabella 3-Massimali dei servizi e relativi importi (al netto di IVA)	10
Tabella 4-Dettaglio attività a valere sullo stanziamento PNRR	10
Tabella 5-Referenti CE	16
Tabella 6 - Riepilogo quantità e metriche per ogni servizio	20
Tabella 7-Importo e ambiti di subappalto	24
Tabella 8-Figure professionali	25

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Piano temporale Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti	8
Figura 2 - Piano Temporale Servizio di Manutenzione	8
Figura 3-Piano temporale Servizio di Conduzione Applicativa – Gestione applicativi e Base Dati	8
Figura 4 - Diagramma di Gantt delle attività progettuali	11
Figura 5-Schema del modello organizzativo.....	16
Figura 6-Proposta operativa servizio di sviluppo (MEV).....	19



1 INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

Il presente documento costituisce il Piano Operativo per i servizi richiesti dall'Amministrazione Ares, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei fabbisogni relativo all'affidamento del servizio di manutenzione ed evoluzione dell'Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS), secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

Scopo del documento è analizzare e definire, gli aspetti del Contratto Esecutivo in coerenza al Piano dei Fabbisogni inviato dall'Amministrazione.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il documento si applica al progetto *Servizi applicativi in ambito Sanità Digitale- Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino Lotto 4*. In particolare il presente Piano Operativo è relativo all'ordine 7377435 avente come descrizione "Affidamento del servizio di manutenzione ed evoluzione dell'Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS)

Coerentemente a quanto previsto all'interno del "AQ CONSIP (ID 2365) - Capitolato Tecnico Generale - Allegato_1 al Paragrafo 4.2: PNRR-Missione 6 Salute" il progetto è co-finanziato sui fondi di cui al PNRR "Missione 6 Salute - Componente 2 – 1.3.1 - Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti" per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE)(b)" - CUP D71J23000060006, come meglio dettagliato nella specifica convenzione tra Regione Autonoma della Sardegna e soggetto attuatore esterno (ARES).

1.3 ASSUNZIONI

Non applicabile.

1.4 RIFERIMENTI

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Accordo Quadro del 13/12/2022 e relativi Allegati	Accordo Quadro del 13/12/2022 relativo all'Appalto dei Servizi in ambito Sanità Digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino - Lotto applicativo 4.

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Piano dei fabbisogni relativo all'affidamento del servizio di manutenzione ed evoluzione dell'Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS)	Piano dei fabbisogni inviato dall'Amministrazione Ares in data 11/08/2023
Ordine n.	7377435

Tabella 1-Riferimenti

1.5 ACRONIMI E GLOSSARIO

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa rappresentato da <i>Almaviva S.p.A in qualità di Mandataria, Accenture S.p.a., Accenture Technology Solutions S.r.l., Ai4health S.r.l., Almaviva Digitaltec S.r.l., Appocrate S.r.l., A-Thon S.r.l., Global Payments S.p.a., GPI S.p.A., Iqvia Solutions Italy S.r.l., I.S.E.D. S.p.a., Onit S.p.a., Postel S.p.a. in qualità di Mandanti</i>
AQ	Accordo quadro
CE	Contratto esecutivo
AVacS	Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna
AnagS	Anagrafe Assistibili del Sistema Sanitario Regionale

Tabella 2-Acronimi e glossario

2 ABSTRACT

L'azienda ARES intende affidare i servizi di manutenzione, evoluzione e conduzione applicativa per l'Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS) e relative integrazioni.

ARES individua i seguenti obiettivi primari:

- Garantire la continuità e la funzionalità del sistema AvacS
- Garantire il corretto funzionamento delle integrazioni tra AVacS e i sistemi esterni
- Ampliare l'operatività dell'AVacS al presentarsi di nuove esigenze funzionali
- Avere a disposizione uno strumento che permetta l'aggregazione dei dati a fini statistici
- Alimentare in maniera conforme i flussi AVN
- Creare Certificati vaccinali esaustivi e schede di vaccinazione giornaliera
- Gestire eventuali esigenze estemporanee di estrazione dati tramite interrogazione diretta del database AVacS

Nell'ambito dell'AQ, per perseguire gli obiettivi sopra citati, l'Amministrazione ha inteso richiedere al RTI l'erogazione dei seguenti servizi:

- SVILUPPO
 - *Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti (MEV)*
- MANUTENZIONE
 - *Servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD)*
 - *Servizio di e Manutenzione Correttiva (MAC)*
- CONDUZIONE APPLICATIVA
 - Servizio di Supporto Specialistico (SS)
 - Servizio di Gestione Applicativi e Base Dati (GAB)

3 PIANO DI LAVORO GENERALE

Nell'ambito della fornitura dovranno essere eseguite le seguenti macro-attività:

1. **Servizio di Sviluppo, nella declinazione del sottoservizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (MEV)**, con l'obiettivo di reingegnerizzare le applicazioni esistenti arricchendole di nuove funzionalità e garantendone l'interoperabilità secondo i più moderni standard tecnologici;
2. **Servizio di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD e MAC)**, con l'obiettivo di prevedere la presa in carico e il monitoring dello stato delle richieste di servizio di pertinenza del fornitore.
3. **Servizio di Conduzione Applicativa, nella declinazione del sottoservizio di Supporto Specialistico (SS)**, con l'obiettivo di fornire attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto. Si tratta, in particolare, di attività propedeutiche e di ausilio ai servizi sia applicativi (al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura) che di gestione e migrazione. I sottoservizi si scompongono in una pluralità di interventi dedicati a singoli task su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento al personale dell'Amministrazione.
4. **Servizio di Conduzione Applicativa, nella declinazione del sottoservizio di Servizi di gestione Applicativi e Base Dati (GAB)**, comprendente l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni prevalentemente gestionali, delle loro relative basi dati e data services.

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI terrà informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi. Report di rendicontazione saranno prodotti con **cadenza mensile** e consegnati all'Amministrazione, secondo una modalità di comunicazione che sarà definita tra RTI ed Amministrazione.

Nella produzione del SAL, orientata a **definire l'andamento sull'erogazione dei servizi**, il RTI riporterà:

- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti.

Inoltre, per quanto concerne le attività legate **all'implementazione dei servizi**, nel SAL dovranno figurare:

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

Tali informazioni saranno fornite utilizzando il template **AQSD2L4-TMP-SALMensile-1.0**

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

3.1 PIANO DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI

Le attività a carattere progettuale si applicano ai seguenti ambiti:

Servizio di Sviluppo

Per il Servizio di Sviluppo (WP01) sono state identificate le seguenti sotto fasi:

	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP01	Evoluzione di Applicazioni software esistenti																
WP01.1	MEV FSE 2.0																
WP01.2	MEV Varia (Opzionale)																

Figura 1 - Piano temporale Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti

Servizio di Manutenzione

Per il Servizio di Manutenzione (WP02) sono state identificate le seguenti sotto fasi:

	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP02	Servizi di Manutenzione																
WP02.1	Manutenzione Adeguativa																
WP02.1	Manutenzione Correttiva																

Figura 2 - Piano Temporale Servizio di Manutenzione

Servizio di Conduzione Applicativa – Gestione applicativi e Base Dati

Per il Servizio di Conduzione Applicativa – Gestione applicativi e Base Dati (WP04) sono state identificate le seguenti sotto fasi:

	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP04	Servizi di Conduzione Applicativa																
WP04.1	GAB FSE 2.0																
WP04.2	GAB Varia (Opzionale)																

Figura 3-Piano temporale Servizio di Conduzione Applicativa – Gestione applicativi e Base Dati

Servizio di Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico

Per il Servizio di Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico (WP03) sono state identificate le seguenti sotto fasi:

	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP03	Servizi di Conduzione Applicativa																
WP03.1	SS FSE 2.0																
WP03.2	SS Varia (Opzionale)																

Figura 4 - Piano temporale Servizio di Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico

I singoli interventi necessari per manutenzione, evoluzione e conduzione applicativa per l'Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS) e relative integrazioni saranno richiesti dall'Amministrazione. Per ogni intervento sarà redatta una scheda obiettivo in cui, oltre all'impegno preventivato per i singoli servizi, sarà riportato lo specifico piano di lavoro in termini di:

- Organizzazione delle fasi in cui è organizzato il lavoro;
- Elenco delle attività con relativa descrizione ed erogazione nelle fasi;
- Eventuali prodotti delle singole attività;
- Nominativo del referente per ogni attività di 1° livello;
- Un Gantt delle attività, contenente tra le altre cose:
 - Date di inizio e fine di ogni fase;
 - Date di inizio e fine di ogni attività;
 - Date di consegna di ogni prodotto.

Il Piano di lavoro sarà quindi aggiornato con la pianificazione dei servizi che l'Amministrazione identificherà per gli interventi richiesti, secondo quanto previsto dall'Accordo Quadro.

La sezione conterrà l'elenco degli obiettivi, delle attività, degli output previsti, delle tempistiche, degli strumenti proposti e delle risorse impegnate per lo svolgimento delle attività progettuali individuate dall'Amministrazione e commissionate al fornitore.

Il piano delle attività progettuali sarà aggiornato durante tutto l'arco temporale del CE, a carico del fornitore. Nel caso in cui per le attività sia previsto l'utilizzo di risorse per le quali è necessario consegnare i CV, questi ultimi dovranno essere forniti nell'ambito di questo piano.

Il dimensionamento previsto per manutenzione, evoluzione e conduzione applicativa per l'Anagrafe Vaccinale aziendale centralizzata della Sardegna (AVacS) e relative integrazioni verrà erogato mediante la pianificazione di più interventi progettuali da definirsi nel corso della fornitura, che saranno parte integrante di questo piano. La seguente tabella riporta i massimali dei servizi previsti ed i relativi importi (al netto di IVA).

Codice servizio	Descrizione servizio	Fabbisogno richiesto	Metrica	Importo da ordine
MEV per FSE 2.0	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	211	GG/Team Ottimale	44.588,52 €
MEV Varia (OPZIONALE)	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	213	GG/Team Ottimale	45.011,16 €
MANUTENZIONE	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	96	FTE/Mese	363.713,28 €
CONDUZIONE APPLICATIVA per FSE 2.0	Conduzione Applicativa – Gestione Applicativi e Base Dati	46	GG/Team Ottimale	8.236,30 €
CONDUZIONE APPLICATIVA Varia (OPZIONALE)	Conduzione Applicativa – Gestione Applicativi e Base Dati	63	GG/Team Ottimale	11.280,15 €
CONDUZIONE APPLICATIVA per FSE 2.0	Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	24	GG/Team Ottimale	7.213,20 €
CONDUZIONE APPLICATIVA Varia (OPZIONALE)	Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	63	GG/Team Ottimale	18.934,65 €

Tabella 3-Massimali dei servizi e relativi importi (al netto di IVA)

Si riporta di seguito il dettaglio relativo alle attività che saranno finanziate a valere sullo stanziamento PNRR citato al Paragrafo 1.2 – “Campo di applicazione” del presente Piano Operativo:

Codice servizio	Descrizione servizio	Importo da ordine
MEV per FSE 2.0	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	44.588,52 €
CONDUZIONE APPLICATIVA per FSE 2.0	Conduzione Applicativa – Gestione Applicativi e Base Dati	8.236,30 €
CONDUZIONE APPLICATIVA per FSE 2.0	Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	7.213,20 €
	TOTALE	60.038,02 €

Tabella 4-Dettaglio attività a valere sullo stanziamento PNRR

Il seguente diagramma di Gantt rappresenta la schedulazione delle attività con riferimento ai WP precedentemente descritti. Il Piano di lavoro dettagliato sarà redatto al termine del WP.1 sulla base delle evidenze emerse durante l’esecuzione di tale fase.

Le attività definite (OPZIONALE) verranno attivate esclusivamente su richiesta specifica dell’Amministrazione.

	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP01	Evoluzione di Applicazioni software esistenti																
WP01.1	MEV FSE 2.0																
WP01.2	MEV Varia (Opzionale)																
	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP02	Servizi di Manutenzione																
WP02.1	Manutenzione Adeguativa																
WP02.1	Manutenzione Correttiva																
	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP03	Servizi di Conduzione Applicativa																
WP03.1	SS FSE 2.0																
WP03.2	SS Varia (Opzionale)																
	Intervento	Anno 1				Anno 2				Anno 3				Anno 4			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
WP04	Servizi di Conduzione Applicativa																
WP04.1	GAB FSE 2.0																
WP04.2	GAB Varia (Opzionale)																

Figura 4 - Diagramma di Gantt delle attività progettuali

3.2 PIANO DI SET-UP

È possibile a tale scopo, individuare tre fasi principali:

1. Fase di Briefing iniziale e raccolta della conoscenza

Ha come obiettivo la raccolta di tutte le informazioni chiave (sistemi, attività, documentazione, architetture, applicazioni, banche dati, interfacce, ecc.) oggetto della presa in carico. In questa fase si costituisce il Team di presa in carico del RTI e si procede alla nomina dei Responsabili dei Servizi della Fornitura;

2. Fase di predisposizione delle soluzioni

Questa seconda fase consiste nel consolidamento e nella condivisione delle modalità di integrazione delle procedure individuate da parte dell'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

3. Fase di presa in carico del software

Consiste nell'effettiva presa in carico del sistema per la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni propedeutiche all'evoluzione del progetto.

4 PIANO DELLA QUALITÀ SPECIFICO

Il modello organizzativo proposto per la gestione del contratto esecutivo rimodula il modello organizzativo offerto dal RTI per l'AQ recependo quanto richiesto dal cliente nel piano dei fabbisogni.

Di seguito si riportano i ruoli e le responsabilità dei principali del modello:

- **RUAC CE** che risponde al RUAC AQ e costituisce l'interfaccia unica nei confronti della PA-SSN contraente per quanto riguarda tutti gli aspetti contrattuali connessi al CE. Il RUAC CE assicura la gestione dei servizi di un CE e di ogni aspetto funzionale alla rispettiva erogazione: risorse, tempi, qualità, risk management, metodologie, con il supporto delle seguenti strutture/ruoli aggiuntivi;
 - nelle attività di governo e monitoraggio è supportato dal **PMO CE** che, guidato dal **Project Manager di CE**, ha la responsabilità di: pianificare e coordinare l'esecuzione delle attività utili all'erogazione dei servizi e alla realizzazione degli obiettivi progettuali di CE; definire le metriche e i livelli di qualità della fornitura a livello di CE, nonché provvedere alla rispettiva misurazione e rendicontazione, in modo conforme alle best practice di AQ e agli standard definiti dalla PA-SSN contraente.
 - **Resource Manager CE**, che risponde al **Resource Manager di AQ**, ed ha il compito di condurre la selezione e lo staffing delle risorse del RTI che compongono i team di CE, nonché curare la loro formazione professionale durante tutto il periodo di esecuzione del medesimo CE, al fine di mantenere sempre allineate le competenze ai fabbisogni della PA-SSN contraente.
 - **I Referenti dei Servizi** garantiscono la copertura delle attività di gestione e controllo dei servizi attivati nell'ambito del CE nei confronti dei referenti delle strutture coinvolte della PA-SSN. I team di erogazione dei servizi sono configurati attraverso team di servizi verticali, formati da: > risorse con diverse competenze di business, solidamente preparate sugli aspetti tematici / di processo, funzionali / di applicazioni e pacchetti, tecnologiche e metodologiche, esperte dei contesti IT delle diverse realtà del mondo sanitario; > strutture aziendali del RTI che forniscono risorse specializzate in specifici ambiti (es. testing & security) e tecnologie abilitanti per supportare con le conoscenze più aggiornate tutti i servizi verticali;
 - La **Workforce CE** è costituita dalle risorse che appartengono alle strutture, stabilmente a presidio delle forniture, di Delivery Center e Comunità tematiche, funzionali e tecnologiche che alimentano i team di lavoro allocati sui CE, a partire dai Centri di competenza dei partner del RTI; Test Factory, dedicata alle attività di testing del software; Operation Center, che assicura la continuità dei servizi di manutenzione e gestione delle applicazioni, e Customer center, per il supporto all'utenza.

4.1 METODI TECNICHE E STRUMENTI

A garanzia di un efficace coordinamento dei rapporti Fornitore/Committente è stata prevista, nel Team di Progetto, una **Struttura di Governance del Progetto** che rappresenta lo strato di integrazione organizzativa tra la Regione e la struttura di governo della fornitura.

Questa struttura si occupa di tutti gli aspetti delle governance: **Operativa, Amministrativa, Strategica** ed è costituita dalle figure apicali dei vari livelli organizzativi (livello strategico, livello di governo e supporto, livello operativo) e dalle figure di supporto al Responsabile Operativo Generale, dedicate al controllo delle risorse.

La presenza di questo gruppo di lavoro consente sia di avere a disposizione un canale di comunicazione, di condivisione degli obiettivi e di risoluzione di eventuali criticità, sia di regolare in maniera chiara e precisa le responsabilità derivanti dal progetto.

La Struttura di Governance è quindi un team trasversale ai livelli organizzativi e alle funzioni (operazioni e supporto) per il controllo e l'ottimizzazione dei servizi, verrà attivata all'inizio dei lavori e sarà composta da:

- **Committente:** è il committente dei lavori e garantisce le direttive gestionali del progetto (risoluzione di conflitti particolari mediante l'attivazione di iniziative ad alta priorità, approvazione delle modifiche legate all'ambito ed all'estensione del progetto, garanzia di reperibilità delle risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie al buon esito del progetto, approvazione dei risultati e dei documenti di progetto, direzione della struttura di gestione e controllo del progetto);
- **Referente di Procedimento:** è la risorsa designata dal Committente per il controllo del raggiungimento degli obiettivi del progetto nel rispetto dei tempi assegnati e delle risorse disponibili e potrà essere coadiuvato da propri "referenti interni" individuati in quelle risorse che potrebbero ricoprire ruoli chiave nel processo di introduzione del nuovo sistema informativo;
- **Responsabile Operativo Generale (ROG/PM):** responsabile degli aspetti contrattuali e della gestione e del coordinamento dei lavori del progetto nei confronti della Committente. Il suo ruolo è di rappresentare il Fornitore presso la Regione e di essere responsabile della corretta esecuzione del contratto. Il ROG/PM sarà coadiuvato dai referenti di area del Team Operativo.

Tramite gli strumenti di controllo e monitoraggio la Struttura di Governance riesce a definire e controllare Obiettivi, Risorse e Risultati e condividere queste informazioni con i Responsabili della Regione anche tramite gli strumenti di collaborazione, già descritti.

Una caratteristica fondamentale e migliorativa, dell'organizzazione proposta, infatti, è l'utilizzo di strumenti software per supportare i processi (anche in conformità ai fondamenti ITIL) sia operativi sia collaborativi. Altre figure potranno essere coinvolte temporaneamente nella struttura per specifici task o obiettivi (Change Manager, Team Leader, etc.). La definizione degli strumenti di controllo e monitoraggio è supportata dal Project Office e dalla funzione di Quality Assurance/Management.

La Struttura di Governance si riunirà periodicamente sui seguenti temi:

- attivazione e/o analisi dello stato di avanzamento dei passi operativi previsti nella pianificazione predisposta dal Responsabile di Progetto di concerto con il Referente di Procedimento;
- attuazione di scelte strategiche in rapporto alle priorità di attuazione del progetto, che dovranno essere specificatamente approvate qualora rivedano la pianificazione di progetto;
- risoluzione di eventuali problemi sorti nel corso della fornitura o dell'erogazione dei servizi;
- formulazione di proposte per modifiche ed evoluzioni del Contratto, delle quali dovrà essere valutata l'utilità e la cui prosecuzione dovrà essere specificatamente approvata.

Le attività e decisioni del comitato produrranno specifica documentazione, con la quale saranno sancite le decisioni prese e/o gli eventuali interventi da realizzare.

4.2 TEAM DI LAVORO

Organizzazione del team di lavoro

Il modello organizzativo proposto rappresenta un elemento chiave per il successo della fornitura: il suo obiettivo è garantire organicità fra la capacità esecutiva delle professionalità che realizzeranno gli interventi

specifici di messa in opera dei nuovi strumenti e servizi e le modalità di coordinamento, pianificazione e controllo delle attività nel loro insieme.

La RTI si è posta l'obiettivo di mettere a disposizione della Committente un'organizzazione e un insieme di strumenti che permettano di conseguire il migliore rapporto costi/benefici nella gestione delle risorse strumentali e finanziarie. Tale soluzione organizzativa, inoltre, pone la massima attenzione al sistema di gestione e controllo della qualità della fornitura e del monitoraggio dei processi e dei flussi funzionali con l'obiettivo di minimizzare i tempi di attivazione dei prodotti e di ottimizzare l'erogazione dei servizi (governance del servizio).

In sintesi il modello organizzativo proposto è caratterizzato dai seguenti tre livelli, a ciascuno dei quali sono delegate responsabilità e compiti ben definiti:

- **Strategico** – costituito dalle figure delegate al coordinamento e alla direzione dei servizi nella sua globalità sulla base dei prerequisiti di qualità stabiliti;
- **Tattico** – costituito dalle figure delegate al controllo del corretto avanzamento del progetto (SAL) e del monitoraggio dei livelli di servizio (SLA);
- **Operativo** – costituito dalle figure delegate alla realizzazione di tutte le attività previste per la fornitura.

Il modello si pone come obiettivo primario la riduzione della complessità organizzativa attraverso la realizzazione di una struttura basata su un modello integrato che, di fatto, non prevede una struttura statica del gruppo di lavoro, per tipologia di attività, ma una gestione unitaria e globale del servizio tendente a privilegiare le competenze specialistiche e l'esperienza delle singole risorse così da creare una squadra con obiettivi e competenze comuni perfettamente integrata nella struttura di progetto.

Il Team di lavoro si integrerà con il personale di riferimento della Committente con compiti di direzione e controllo, principalmente attraverso la figura del Responsabile Operativo Generale (ROG) che assume il ruolo di Project Manager complessivo ed è quindi responsabile dei team operativi di lavoro e del rispetto di obiettivi, risorse e tempi.

Operativamente il PM sarà coadiuvato dalle figure di Team Leaders, che oltre ad essere impiegate nell'erogazione delle attività che sottendono i servizi, avranno la funzione di referenti di servizio per ciascun sottogruppo. Nel livello operativo di esecuzione dei servizi all'Organizzazione Base sono state aggiunte strutture e risorse di Organizzazione Variabile per gestire emergenze, picchi di lavoro (Team di Pronto Intervento) o semplicemente per reperire risorse specializzate su specifici ambienti, soluzioni o problematiche (Team di Analisi e Risorse Specialistiche). Il reperimento e ingaggio di queste risorse aggiuntive è gestita dalla figura dedicata di Resource Manager, che dispone di strumenti specifici per l'individuazione delle risorse da ingaggiare. I Team di Organizzazione Variabile sono informati e aggiornati sullo stato del progetto al fine di poter intervenire in tempi rapidi.

Analizziamo più nel dettaglio i team del livello operativo.

- **Team di Sviluppo:** obiettivo del Team è la predisposizione dei moduli funzionali e soprattutto la loro customizzazione affinché questi siano perfettamente aderenti ai requisiti richiesti. Le attività di sviluppo vedranno impegnate diverse figure professionali a seconda delle specifiche competenze ed ambiti di intervento. Il Team di sviluppo potrà esser suddiviso per macro-blocco applicativo, da definire secondo l'organizzazione che il PM, in accordo con la Committente, individuerà in fase di analisi e disegno. Le attività di sviluppo vedranno impegnate diverse figure professionali a seconda delle specifiche competenze e ambiti di intervento ed in particolare: Specialisti di Prodotto, Analisti senior, Architetti sw, Analisti programmatori, Programmatori, Architetti di integrazione, Specialisti BI, Sistemisti/DBA.

- **Team di Delivery:** il Team è composto da risorse professionali con competenze di tipo sistemistico (sistemisti/DBA), da esperti applicativi (analisti senior e analisti programmatori) e formatori, ed è focalizzato sulla messa in produzione e avviamento delle componenti applicative, avendo cura di: → assicurare l'installazione del SA; → realizzare il popolamento delle basi dati e il recupero degli archivi storici; → svolgere le attività di configurazione e parametrizzazione del SA; → formare il personale e gli eventuali amministratori di sistema. Per il delivery delle diverse componenti della fornitura si prevede di impiegare diverse figure professionali a seconda delle diverse aree di intervento e in particolare: Analisti senior, Analisti programmatori, Sistemisti/DBA, Formatori.
- **Manutenzione e Assistenza:** il Team provvede al coordinamento delle attività di Help Desk, Assistenza applicativa e Manutenzione ed è principalmente composto da risorse professionali con competenze di tipo operatore di Help Desk e da figure specialistiche per il supporto (Esperti di dominio applicativo, Analisti programmatori, programmatori, e sistemisti/DBA).

4.3 REQUISITI DI QUALITÀ

Le aziende del RTI hanno tutte esperienze pluriennali in attività di sviluppo in contesti complessi e di grandi dimensioni, come quelli oggetto della fornitura. Per supportare le PA-SSN e consentire il massimo livello di flessibilità nella scelta del migliore approccio per ciascun progetto/obiettivo, il RTI effettua un tailoring in cui si selezionano l'approccio metodologico e il ciclo di vita più idonei, coniugando tra loro gli approcci "a cascata", Agile e DevOps e integrandoli in funzione di criteri quali: il servizio, la dimensione dell'intervento, la stabilità dei requisiti e le tempistiche di realizzazione. In questo modo, è possibile massimizzare l'efficienza e migliorare i processi produttivi.

Il RTI assicura la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il piano della qualità generale e le singole declinazioni dello stesso sugli affidamenti.

Il RTI assicura la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al proprio 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.

5 RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE

Nella figura successiva è schematizzato il modello organizzativo che il RTI propone per l'AQ e per i CE: Il capitolo contiene i CV delle risorse professionali che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi, con le relative certificazioni richieste e/o proposte in prima fase;

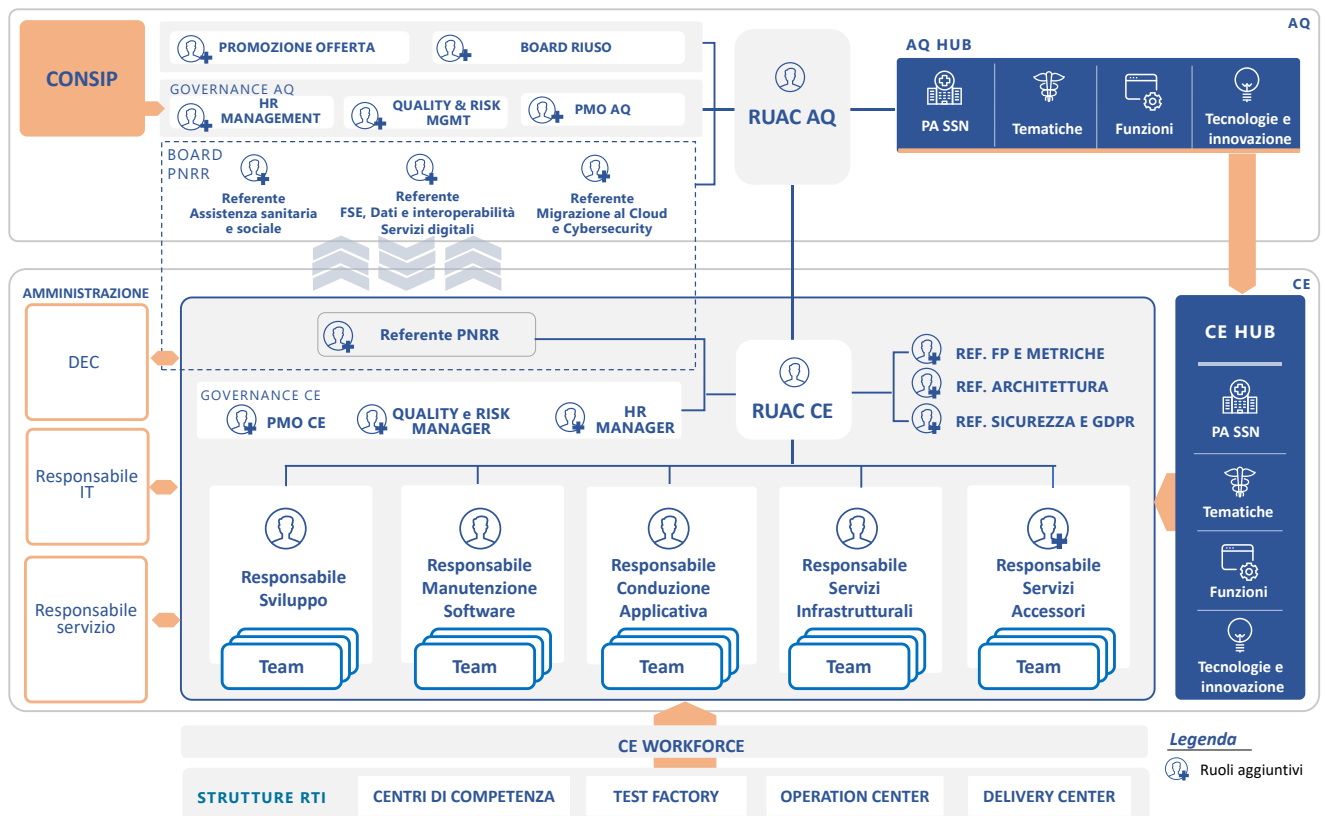


Figura 5-Schema del modello organizzativo

La tabella che segue riporta l'indicazione dei referenti dell'CE con i rispettivi riferimenti:

RISORSE DA IMPIEGARE	NOME	COGNOME	MOBILE	E-MAIL
RUAC del Contratto Esecutivo	Roberto	Cotza	+ 39 348 80 27 286	r.cotza@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Matteo	Mancini	+ 39 335 13 08 628	m.mancini@onit.it
Responsabile Conduzione Applicativa	Matteo	Mancini	+ 39 335 13 08 628	m.mancini@onit.it
Responsabile Manutenzione	Matteo	Mancini	+ 39 335 13 08 628	m.mancini@onit.it

Tabella 5-Referenti CE

Per ogni Contratto Esecutivo è previsto un modello organizzativo “autosufficiente” con l’individuazione di responsabili e strutture di riferimento propri del contratto stesso. Ulteriori riferimenti delle risorse professionali

che saranno impiegate per l'erogazione dei servizi saranno comunicati nelle successive fasi di contrattualizzazione e/o esecuzione del contratto.

Il/I CV delle risorse da impiegare sono riportati in Allegato 1

6 PROPOSTA OPERATIVA

Viene di seguito specificata la proposta progettuale ed operativa in funzione al contesto tecnologico di ARES - Azienda Regionale della Salute.

La proposta operativa può essere suddivisa in base agli obiettivi formulati nel piano dei fabbisogni al paragrafo “2.1 Obiettivi dell’Amministrazione” in quattro azioni principali:

6.1 AZIONE 1: GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA AVACS E RELATIVI MODULI ACCESSORI

Il RTI possiede un know-how consolidato nella manutenzione dell’ecosistema AVacS, formato dall’applicativo stesso e i relativi moduli accessori ad oggi in esercizio, tali condizioni eccezionalmente favorevoli permettono di attivare i servizi di Manutenzione Adeguativa (MAD) e Manutenzione Correttiva (MAC) ad inizio del contratto. Si prevede di agire in maniera proattiva rispetto a potenziali problemi oppure mettendo in opera soluzioni tempestive o work around al presentarsi di criticità non prevedibili

Vengono in tal modo garantiti i seguenti obiettivi individuati dall’Amministrazione:

- Garantire la continuità e la funzionalità del sistema AvacS
- Garantire il corretto funzionamento delle integrazioni tra AVacS e i sistemi esterni
- Avere a disposizione uno strumento che permetta l’aggregazione dei dati a fini statistici
- Alimentare in maniera conforme i flussi AVN

6.2 AZIONE 2: AGGIORNAMENTO DELL’INTEGRAZIONE AVACS- FSE ALLO STANDARD FSE 2.0

Il RTI prevede di aggiornare l’integrazione esistente tra AVacS ed il FSE allo standard 2.0 evolvendo la soluzione software esistente, con particolare attenzione ai seguenti obiettivi formulati dall’Amministrazione:

- Creare Certificati vaccinali esaustivi e schede di vaccinazione giornaliera
- Generazione di certificati vaccinali e schede di singola vaccinazione in formato CDA2inPDF.
- Apposizione di firma digitale PADES in modalità remota automatica su certificati vaccinali e schede di singola vaccinazione
- Implementazione di un’interfaccia per permettere ai firmatari di gestire in autonomia l’aggiornamento delle credenziali salvate a sistema
- Implementazione della gestione dell’oscuramento dei documenti prodotti da AVacS a livello del paziente.
- Sviluppo di un sistema di monitoraggio degli errori di archiviazione dei documenti e relativa interfaccia applicativa

Le attività di dettaglio relative all’aggiornamento dell’integrazione AVacS- FSE allo standard FSE 2.0 sono descritte nel documento “AP-20230315-1.1-AVAcS-Integrazione API Gateway FSE RAS.pdf” in allegato.

6.3 AZIONE 3: ANALISI, FORMULAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DI EVOLUZIONI DEL SISTEMA A FRONTE DI NUOVE ESIGENZE FUNZIONALI

Il RTI valuterà le soluzioni più idonee ad evadere eventuali nuove esigenze funzionali su richiesta dell'amministrazione, fornendo sia servizio di consulenza nella forma di Servizi di conduzione Applicativa - Supporto Specialistico che Servizi di Sviluppo nella forma di evoluzione della soluzione software esistente.

Viene in tal modo garantito il seguente obbiettivo individuato dall'Amministrazione:

- Ampliare l'operatività dell'AVacS al presentarsi di nuove esigenze funzionali

6.4 AZIONE 4: INTERVENTI ESTEMPORANEI

Eventuali esigenze estemporanee di estrazioni dati o gestione applicativa verranno evase dall'RTI su richiesta dell'Amministrazione nella forma di servizi di Servizi di conduzione Applicativa - Gestione applicativi e Base Dati

Viene in tal modo garantito il seguente obbiettivo individuato dall'Amministrazione:

- Gestire eventuali esigenze estemporanee di estrazione dati tramite interrogazione diretta del database AVacS

Per la macro definizione della proposta operativa si faccia riferimento al paragrafo 3.

6.5 SERVIZIO DI SVILUPPO (MEV)

[illegible]

Figura 6-Proposta operativa servizio di sviluppo (MEV)

Si conferma che i livelli di servizio garantiti sono quelli previsti dall'AQ e dalla documentazione successiva.

7 IMPORTO CONTRATTUALE E/O QUANTITÀ PREVISTE

La tabella seguente riepiloga quantità e metriche per ogni servizio:

ID	SERVIZIO	SOTTO - SERVIZIO	METRICA	QUANTITÀ GIORNATE	IMPORTO
1	SVILUPPO	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	GG/team ottimale	424	89.599,68€
2	MANUTENZIONE	Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	FTE/mese	96	363.713,28 €
3	CONDUZIONE APPLICATIVA	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati	GG/team ottimale	109	19.516,45€
3	CONDUZIONE APPLICATIVA	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	GG/team ottimale	87	26.147,85€
TOTALE					<u>498.977,26€</u>

Tabella 6 - Riepilogo quantità e metriche per ogni servizio

8 DATE DI ATTIVAZIONE

Si specificano di seguito le date di attivazione per ogni servizio:

- **Servizio di sviluppo**

Per quanto riguarda i servizi di sviluppo (MEV) l'attivazione è immediata ad inizio contratto e si conclude dopo 4 anni.

- **Servizio di manutenzione**

Per quanto riguarda i servizi di manutenzione (MAC e MAD) l'attivazione è immediata ad inizio contratto e si conclude dopo 4 anni.

- **Servizio di conduzione applicativa – Gestione Applicativi e Base Dati**

Per quanto riguarda i servizi di conduzione applicativa – Gestione Applicativi e Base Dati (GAB) l'attivazione è immediata ad inizio contratto e si conclude dopo 4 anni.

- **Servizio di conduzione applicativa – Supporto Specialistico**

Per quanto riguarda i servizi di conduzione applicativa – Supporto Specialistico (SS) l'attivazione è immediata ad inizio contratto e si conclude dopo 4 anni.

9 LUOGHI DI ESECUZIONE

In accordo con quanto richiesto si conferma che la fornitura sarà implementata e resa disponibile presso le sedi dell'Azienda ARES e/o nei propri Laboratori a seconda delle tipologie e delle specifiche esigenze che verranno condivise in fase operativa.

10 DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO

10.1 DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO

La durata complessiva del contratto esecutivo è di 4 anni a partire dalla data di sottoscrizione del contratto stesso.

10.2 DURATA DEI SERVIZI

La durata dei servizi oggetto del contratto è:

- Servizio di sviluppo: 4 anni
- Servizio di manutenzione: 4 anni
- Servizio di conduzione applicativa – Gestione Applicativi e Base Dati: 4 anni
- Servizio di conduzione applicativa – Supporto Specialistico: 4 anni

11 SUBAPPALTO

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dall'Accordo Quadro, il RTI si riserva di subappaltare i servizi di seguito elencati, fino ad un massimo del 50% dell'importo contrattuale pari a **€ 249.488,63**.

AMBITO	SOTTOSERVIZI
<u>Servizio di Sviluppo</u>	
<u>Linee di servizio</u>	<u>Servizi MEV</u>
<u>Servizi di Conduzione Applicativa – Gestione applicativi e basi dati</u>	
<u>Linee di servizio</u>	<u>Servizi di GAB</u>
<u>Servizi di Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico</u>	
<u>Linee di servizio</u>	<u>Servizi di SS</u>
<u>Servizi di Manutenzione</u>	
<u>Linee di servizio</u>	<u>Servizi di MAD</u> <u>Servizi di MAC</u>

Tabella 7-Importo e ambiti di subappalto

ALLEGATO 1 - CURRICULA DELLE RISORSE PROFESSIONALI

FIGURA PROFESSIONALE	NOME	COGNOME	MOBILE	E-MAIL
PROJECT MANAGER	Matteo	Mancini	+ 39 335 13 08 628	m.mancini@onit.it
HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST	Marco	Piraccini	+39 366 62 88 415	mpiraccini@onit.it
DEVELOPER EXPERT (CLOUD/MOBILE/FRONT-END DEVELOPER)	Marco	Chiadini	+39 0547 31 31 10	mchiadini@onit.it
ICT BUSINESS ANALYST	Cecilia	Zanella	+ 39 349 75 71 193	czanella@onit.it
DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING	Gianni	Marzaloni	+39 335 62 53 606	gmarzaloni@onit.it
DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE	Gianni	Marzaloni	+39 335 62 53 606	gmarzaloni@onit.it
DATABASE SPECIALIST AND ADMINISTRATOR	Vladimiro	Buda	+ 39 335 13 08 627	vbuda@onit.it
SYSTEM INTEGRATION & TESTING SPECIALIST	Enrico	Pasini	+39 0547 31 31 10	epasini@onit.it
CLOUD APPLICATION ARCHITECT	Marco	Chiadini	+39 0547 31 31 10	machiadini@onit.it
CLOUD APPLICATION SPECIALIST	Marco	Chiadini	+39 0547 31 31 10	machiadini@onit.it
CLOUD SECURITY SPECIALIST	Vladimiro	Buda	+ 39 335 13 08 627	vbuda@onit.it
USER EXPERIENCE DESIGNER	Michela	Grilli	+ 39 334 69 69 017	mgrilli@onit.it
HEALTHCARE DATA SCIENTIST	Gian Marco	Gaddoni	+39 366 61 75 237	ggaddoni@onit.it
SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR	Vladimiro	Buda	+ 39 335 13 08 627	vbuda@onit.it

Tabella 8-Figure professionali