

ACCORDO QUADRO per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla DIGITAL TRANSFORMATION per la PA – edizione 2

Lotto 8 – Servizi di PMO – Lotto Sud

PIANO DEI FABBISOGNI

ARES
Azienda Regionale della Salute

CUP:
D73C23000540002

Indice

1. INTRODUZIONE	3
1.1. SCOPO	5
1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.3. ASSUNZIONI	7
1.4. RIFERIMENTI.....	7
1.5. ACRONIMI E GLOSSARIO	8
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	8
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	9
3.1. CONTESTO AS-IS DEI SERVIZI	9
3.2. CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO	10
4. OBIETTIVI E BENEFICI DELL'INTERVENTO	10
4.1. OBIETTIVI E BENEFICI GENERALI DA PERSEGUIRE	10
4.1.1. <i>Descrizione obiettivi specifici Servizio L8.S1 – Servizio PMO di programmi di digitalizzazione ...</i>	<i>11</i>
4.1.2. <i>Descrizione obiettivi del Servizio L8.S2 - Servizio Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation</i>	<i>11</i>
5. SERVIZI	12
5.1. SERVIZI E ATTIVITÀ RICHIESTE.....	12
5.2. DELIVERABLE RICHIESTI.....	14
5.3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	15
5.4. PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI	15
6. DESCRIZIONE CONTRATTO ESECUTIVO.....	16
6.1. DURATA E IMPORTO	16
6.2. SUBAPPALTO	16
6.3. CONSUNTIVAZIONE E FATTURAZIONE	16
6.4. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE.....	17
6.5. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	17
6.6. ESIGENZE FORMATIVE	17
7. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	17
7.1. ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI	17
7.2. ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI	17
7.3. LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ	17





1. INTRODUZIONE

L'adozione sempre più diffusa delle **tecnologie informatiche innovative nel contesto della Sanità Pubblica** richiede necessariamente un supporto nelle attività di **incremento e diffusione delle competenze digitali** tra tutti i professionisti coinvolti.

Conseguentemente, anche a livello centrale e locale risulta necessario avviare attività formative rivolte agli operatori del servizio sanitario regionale, amministrativo e tecnico, i quali sono chiamanti costantemente ad interagire, nel quotidiano, con i nuovi **strumenti digitali**, per accompagnarli verso una piena conoscenza del cambiamento in atto e verso una solida consapevolezza **delle tecnologie innovative disponibili**.

La trasformazione digitale, in un concetto più ampio, ha inoltre impatti sull'organizzazione e sulla complessiva gestione dell'assistenza sanitaria, determinando cambiamenti fondamentali nei processi, nella gestione delle risorse coinvolte e nell'erogazione delle cure. In particolare, le tecnologie innovative digitali quali, ad esempio, il Cloud Computing, l'Intelligenza Artificiale e i Big Data, sono caratterizzate da una dinamica innovativa esponenziale che traccia un percorso di evoluzione digitale verso il prossimo panorama sanitario in cui le **competenze digitali** in ambito avranno un peso specifico equiparabile all'importanza che, fino ad oggi, hanno avuto le competenze scientifiche e cliniche tradizionali.

Questi due principali impatti derivanti dalla trasformazione digitale in atto, rispettivamente sulle competenze degli operatori coinvolti nelle rispettive attività e sull'organizzazione dell'assistenza sanitaria, rappresentano elementi imprescindibili per l'effettiva attuazione degli obiettivi di **innovazione degli Enti del Sistema Sanitario** e, in particolare, degli obiettivi definiti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), quali la Missione 6 "Salute" (M6), nonché di tutti gli interventi in essa definiti a titolarità del Ministero della Salute.

Tale Missione, articolata in due componenti (C), ovvero *Reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale (M6C1)* e *Innovazione, ricerca e digitalizzazione del Servizio Sanitario (M6C2)*, si propone di rafforzare il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) per renderlo più efficiente, resiliente e orientato verso il futuro con particolare attenzione alla digitalizzazione dei servizi sanitari, alla **diffusione e formazione del personale medico e sanitario** rispetto alle nuove tecnologie digitali disponibili, alla capacità di intercettare i trend innovativi tecnologici nel campo della medicina e della ricerca biomedica.

In particolare, tra le iniziative annoverate all'interno della Missione M6C2, è prevista la digitalizzazione delle strutture ospedaliere sedi di DEA di I e II livello, la **piena realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**, l'implementazione del nuovo modello organizzativo dell'assistenza sanitaria territoriale previsto dal DM 77/2022 e lo sviluppo della telemedicina.

Inoltre, il presente Piano dei Fabbisogni, in accordo con quanto previsto dal Dipartimento della Trasformazione Digitale (DTD), rientra nel perimetro delle iniziative di formazione propedeutiche al raggiungimento degli obiettivi tracciati dal PNRR e sintetizzati nella tabella riportata di seguito.



INDICATORI	OBIETTIV I Q2-2024	OBIETTIV I Q2-2025	OBIETTIV I Q2-2026
Indicatore 1. No. documenti indicizzati/No. di prestazioni erogate	40%	65%	90%
Indicatore 2. No. di MMG che alimentano il FSE/No. di MMG	30%	85%	85%
Indicatore 3. No. documenti indicizzati in CDA2/No. Documenti Indicizzati	80%	90%	90%
Indicatore 4. No. documenti firmati in formato PaDES/No. Documenti indicizzati	80%	90%	90%

Tabella 1 - Obiettivi intermedi tracciati dal PNRR

Nel contesto sopra definito, ARES (Azienda Regionale della Salute) istituita con la legge regionale dell'11 settembre 2020 che, tramite le proprie attività, garantisce il supporto tecnico amministrativo all'erogazione dei servizi sanitari e socio-sanitari agli Enti sanitari dislocati sul territorio) e Regione Autonoma della Sardegna hanno sottoscritto in data 26/06/2023 una "Convenzione regolante le attività del soggetto attuatore esterno per la realizzazione del Piano Operativo per incremento delle competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario", con lo scopo di **agevolare il raggiungimento degli obiettivi di transizione digitale** sopra descritti tramite l'erogazione di attività di formazione verso tutti gli stakeholder coinvolti accompagnata da un'importante comunicazione interna verso tutti gli utenti interessati, imprescindibile per rendere efficace la diffusione delle nuove competenze digitali a fattor comune.

In questo senso, ARES ha quindi individuato una serie di fattori chiave propedeutici e fondamentali per traguardare con successo gli obiettivi strategici definiti, tra cui:

- Istituzione di un **Comitato di Governo** con ruolo centrale rispetto alla gestione ed al monitoraggio dell'intera iniziativa che ARES intende avviare;
- **Supporto alle organizzazioni dei professionisti**, come l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri (OMCeO) e le Università;
- Individuazione delle **modalità di formazione**, prediligendo quelle con basso effort per gli operatori sanitari;
- **Strategie di governo e monitoraggio** delle attività progettuali dell'intera iniziativa;
- **Efficacia delle modalità di formazione e comunicazione.**

Nel seguito del documento ogni elemento di carattere generale viene approfondito e gli obiettivi strategici tracciati da ARES, sulla base di quanto definito anche dal PNRR, vengono declinati per ogni



ambito di intervento individuato ed in linea con quanto definito dal processo di trasformazione digitale in corso.

1.1. Scopo

Il presente Piano dei Fabbisogni mira a definire un elenco esaustivo di tutte le esigenze che dovranno essere garantite ad ARES da parte del soggetto fornitore in relazione al Lotto 8 dell'Accordo Quadro per "l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – Ed. 2 - ID 2536". Più precisamente, l'attivazione dei servizi del Lotto 8 permetterà ad ARES di ottenere:

- Il **supporto operativo e metodologico nelle attività di PMO**, quindi nell'organizzazione, pianificazione, controllo e coordinamento generale delle attività progettuali rispetto agli ambiti individuati e legate alla realizzazione dei progetti componenti il programma di trasformazione digitale.
- Il **supporto complementare alle attività di PMO**, ovvero alle attività di tutoraggio e affiancamento per l'efficientamento dei processi negli ambiti di intervento individuati, supportando le attività dei referenti ARES per le progettualità in perimetro, perseguendo gli obiettivi definiti di concerto con ARES e monitorando l'avanzamento dei rispettivi contratti in essere.

1.2. Campo di Applicazione

Il presente documento si applica all'Accordo Quadro "Digital Transformation 2 – PMO, Lotto 8 – Sud". In particolare, con il presente Piano dei Fabbisogni, si fa riferimento ai seguenti servizi:

- **L8.S1 – Servizio di PMO di programmi di digitalizzazione;**
- **L8.S2 – Servizio di Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation;**

I contratti di riferimento per cui si applicano i servizi richiesti all'interno del presente Piano dei Fabbisogni sono i seguenti:

Programma / Progetto	Descrizione	Data fine programma/progetto	Contratto/Riferimento amministrativo	Importo (€)
Affidamento ai sensi dell'art. 63 co. 2 lett. b del D.lgs 50 del 2016 e ss.mm.ii	Attuazione degli interventi di adeguamento tecnologico e integrazione – Sistemi Informativi Sanitari- del FSE 2.0.- "Assegnazione di risorse	02/10/2024	99955783E8	393.310,00 € (IVA esclusa)



Accordo Quadro Consip per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla DIGITAL TRANSFORMATION
per la PA ed.2 - Piano dei Fabbisogni



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero della Salute



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



REGIONE AUTONOMA
DE SARDEGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

	territorializzabili riconducibili alla linea di attività di finanziamento dall'Unione Europea – NextGenerationEU – Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza M6C2 1.3.1(b) «Adozione e utilizzo FSE da parte delle regioni» nell'ambito dell'investimento PNRR M6C2 1.3”.			
Adesione Accordo Quadro Consip, ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.	PNRR M6- C2- 1.3.1.- NextGenerationEU (NGEU)- Adesione Accordo Quadro Consip, ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., «SANITÀ DIGITALE- Sistemi Informativi Sanitari e Servizi al Cittadino» ID 2365 Lotto 4 per l'affidamento dei servizi applicativi e di supporto per le Pubbliche Amministrazioni del SSN per l'attuazione dei Servizi di assistenza e manutenzione sistema AVACS.	24/10/2027	A018CF11D3	498.977,26€ (IVA esclusa)
Appalto Specifico in adesione all'Accordo Quadro Consip «Servizi Applicativi per le Pubbliche Amministrazioni - Sanità Digitale	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)- Missione 6: Salute- Componente 2- Intervento 1.1.1 «Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero	14/03/2026	9769481EBF	8.422.560,00€ (IVA esclusa)



- Sistemi Informativi Clinico Assistenziali»- ID 2202- LOTTO 2	(Digitalizzazione DEA I e II livello)». Appalto Specifico in adesione all'Accordo Quadro Consip «Servizi Applicativi per le Pubbliche Amministrazioni- Sanità Digitale- Sistemi Informativi Clinico Assistenziali»- ID 2202- LOTTO 2 «Cartella Clinica Elettronica ed Enterprise Imaging- CENTRO-SUD» per l'affidamento dei servizi per l'implementazione della Cartella Clinica Elettronica e dei sistemi di interoperabilità per la digitalizzazione dei DEA di I e II livello della Regione Sardegna			
--	---	--	--	--

1.3. Assunzioni

Per il presente Piano dei Fabbisogni non sono previste assunzioni.

1.4. Riferimenti

Di seguito sono indicati i documenti contrattuali di riferimento.

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID2536 – Digital Transformation 2- Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della gara per l'affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per la PA – Ed.2



IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID2536- Digital Transformation 2- Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della gara per l'affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n.50/2016, suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per la PA – Ed.2
ID 2536- Digital Transformation 2- Capitolato Tecnico Speciale	Capitolato Tecnico Speciale della gara per l'affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per la PA – Ed.2
ID 2536- Digital Transformation 2- Bando	Bando della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per la PA – Ed.2

1.5.Acronimi e Glossario

Di seguito sono indicate le definizioni rilevanti per la fornitura.

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
AQ DT	Accordo Quadro Digital Transformation ed.2
DTD	Dipartimento per la Trasformazione Digitale
UdM	Unità di Missione progetti PNRR
SLA	Service Level Agreement
KPI	Key Performance Indicator
ARES	Azienda Regionale della Salute
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
PAL	Pubbliche Amministrazioni Locali
RUP	Responsabile Unico del Procedimento
RTD	Responsabile per la Transizione al Digitale
DDE	Direttore dell'Esecuzione
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico
SSN	Sistema Sanitario Nazionale

2.ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

Di seguito sono indicati i dati anagrafici dell'amministrazione.



DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
	
Ragione sociale Amministrazione	ARES Azienda Regionale della Salute
Indirizzo	Via Piero della Francesca, 1
CAP	09047
Comune	Selargius
Provincia	CA
Regione	Sardegna
Codice Fiscale	03990570925
Indirizzo mail	protocollo@pec.aressardegna.it
PEC	protocollo@pec.aressardegna.it
Codice PA	P65P3X9X

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Giancarlo
Cognome	Conti
Telefono	079 20161962
Indirizzo mail	dipartimento.ict@aressardegna.it
PEC	ict.sisanitari@pec.aressardegna.it

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1. Contesto As-is dei servizi

Nel perimetro degli obiettivi tracciati dal PNRR in termini di innovazione degli Enti del Sistema Sanitario, quindi di digitalizzazione delle strutture ospedaliere, di realizzazione, adozione e diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), ARES e Regione Autonoma della Sardegna hanno sottoscritto una *“Convenzione regolante le attività del soggetto attuatore esterno per la realizzazione del Piano Operativo per incremento delle competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario”*.

Tale convenzione ha l'ambizione di agevolare il raggiungimento degli obiettivi di transizione digitale tramite l'erogazione di attività di formazione e comunicazione verso tutti gli stakeholder,





incrementando le competenze digitali dei professionisti della sanità, affinché possano diventare protagonisti attivi del processo di innovazione in atto.

Inoltre, in tale contesto, ARES ha manifestato l'intenzione di avvalersi dell'Accordo Quadro **“Digital Transformation ed. 2 – PMO, Lotto 8 – Sud”** con lo scopo di attivare e potenziare i servizi di consulenza funzionali alla gestione ed al buon esito delle attività progettuali di propria competenza. ARES, quindi, attivando i servizi di supporto messi a disposizione dall'Accordo Quadro di riferimento, si pone l'obiettivo di agevolare l'avanzamento complessivo dell'iniziativa, di intervenire in caso di necessità, di curare l'organizzazione degli eventi e di provvedere rispettivamente all'attività di formazione e comunicazione.

3.2. Contesto tecnico ed operativo

Per la fornitura in oggetto al presente Piano dei Fabbisogni, non sono individuati specifici vincoli di tipo tecnico ed operativo. In termini di requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti, si rimanda ai requisiti trasversali previsti per l'Accordo Quadro di riferimento.

4. OBIETTIVI E BENEFICI DELL'INTERVENTO

Di seguito vengono descritti, in maniera sintetica, i principali ambiti all'interno dei quali ARES richiede l'attivazione dei servizi **L8.S1** ed **L8.S2** dell'Accordo Quadro di riferimento, con il presente Piano dei Fabbisogni:

- **Formazione** – in tale perimetro rientrano tutte le attività di formazione erogate sul territorio, sia a livello centrale che locale (rispettivamente **HUB** e **SPOKE**), attraverso la pratica diretta (o applicativa), in presenza, blended (sul modello dei webinar o della didattica a distanza), a distanza (FAD), training on the job.
- **Comunicazione** – nell'ambito rientrano le attività di comunicazione interna, complementari rispetto alle attività di formazione ed erogate attraverso modalità e canali differenti, indirizzate trasversalmente verso tutti gli utenti coinvolti.

4.1. Obiettivi e benefici generali da perseguire

Gli **obiettivi** e i **benefici** generali che ARES intende perseguire negli ambiti sopracitati, in linea con le direttive nazionali e gli obiettivi tracciati dal PNRR, possono essere sintetizzati come di seguito:

- **armonizzare tutte le attività di formazione e comunicazione erogate** a tutti i livelli, attraverso opportuni servizi di supporto;
- **agevolare l'avanzamento delle attività progettuali** in perimetro, garantendo efficacia ed efficienza trasversale al monitoraggio e all'organizzazione delle attività stesse;
- **incrementare le competenze digitali** attuali, tra tutti gli stakeholder coinvolti;





- **raggiungere gli obiettivi istituzionali** di ARES prefissati, in termini di realizzazione, adozione e diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico sul territorio;
- **incrementare la digitalizzazione delle strutture ospedaliere** sedi di DEA di I e II livello;

Nei paragrafi successivi, tali obiettivi vengono descritti rispetto ai servizi che ARES, tramite il presente Piano dei Fabbisogni, intende attivare.

4.1.1. Descrizione obiettivi specifici Servizio L8.S1 – Servizio PMO di programmi di digitalizzazione

Con l'attivazione del servizio **L8.S1 – Servizio di PMO programmi di digitalizzazione**, ARES punta ad ottenere il supporto nella pianificazione, nel controllo e nel coordinamento complessivo delle attività progettuali afferenti ai programmi di digitalizzazione negli ambiti in perimetro del presente Piano dei Fabbisogni. A tale scopo i servizi di PMO richiesti puntano a:

- Garantire il **governo complessivo dell'iniziativa**, attraverso l'istituzione di un tavolo di governo multidisciplinare ed in grado di svolgere funzioni di indirizzo, monitoraggio, valutazione e controllo delle attività di formazione e comunicazione;
- Assicurare la **gestione efficace e puntuale dell'intera iniziativa**, ovvero di tutte le progettualità in perimetro e relative alla formazione multi-livello ed alla comunicazione interna;
- Garantire l'**efficacia delle attività di formazione su entrambi i livelli (centrale e territoriale) e delle attività di comunicazione interna** tra i vari attori coinvolti;
- Assicurare **qualità nell'erogazione delle attività di formazione e di comunicazione**, compresi eventuali deliverables prodotti a supporto delle stesse (ad esempio, **materiali didattici** propedeutici ad un'efficace formazione, **pubblicazioni digitali e cartacee** per supportare l'attività di comunicazione).

Tali obiettivi saranno perseguiti attraverso l'erogazione delle attività del servizio **L8.S1 - Servizio PMO di programmi di digitalizzazione**, nei confronti dei programmi collegati alla Digital Transformation oggetto di monitoraggio.

4.1.2. Descrizione obiettivi del Servizio L8.S2 - Servizio Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation

Attivando il servizio **L8.S2 – Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation**, ARES mira ad ottenere il supporto complementare rispetto ai servizi di PMO previsti dal L8.S1 con l'obiettivo di:





- **Assicurare la corretta gestione delle attività progettuali, di formazione e comunicazione erogate a tutti i livelli**, in perimetro rispetto al presente Piano dei Fabbisogni;
- **Ottimizzare e supportare l'esecuzione delle attività progettuali** negli ambiti della formazione e della comunicazione, in ottica trasformazione digitale tramite apposite **attività di affiancamento e tutoraggio**;
- **Supportare la diffusione e l'accrescimento delle competenze digitali su tutto il territorio**, riducendone i gap ed accompagnando gli utenti coinvolti, verso una conoscenza più completa degli strumenti digitali disponibili;
- **Monitorare costantemente l'efficacia delle attività** di formazione e comunicazione erogate su tutti i livelli territoriali;
- Ottimizzare la **co-progettazione delle attività degli ambiti in perimetro**, coinvolgendo di tutti gli stakeholder, tra cui il Comitato di Governo;
- Efficientare **processo operativo e decisionale** attraverso verifiche e misurazioni dei livelli di servizio, analisi e valutazione di scenari alternativi, **l'adozione e/o il consolidamento di nuove modalità operative e di erogazione dei servizi digitali** mediante attività di supporto e affiancamento tematico, supporto amministrativo-contrattuale e il coinvolgimento diretto del personale di ARES e dei Dipartimenti di ARES a cui afferiscono i servizi oggetto di progettualità;
- Garantire la **diffusione dello strumento Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) quale strumento propedeutico ad una efficace trasformazione digitale**;
- Assicurare il **rafforzamento delle strutture organizzative e l'ottimizzazione dei processi interni ad ARES** attraverso il supporto complementare ai servizi di PMO, in termini di gestione operativa in favore del personale di ARES e dei responsabili dei procedimenti amministrativi dell'Amministrazione.

Tali obiettivi saranno perseguiti attraverso l'erogazione delle attività del servizio **L8.S2 - Servizio Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation**, nei confronti dei programmi collegati alla Digital Transformation oggetto di monitoraggio.

5. SERVIZI

Nel presente capitolo sono descritte le attività richieste da ARES tramite il presente Piano dei Fabbisogni e propedeutiche al raggiungimento degli obiettivi definiti, ad alto livello, nel capitolo precedente.

5.1. Servizi e attività richieste

Al fine di traguardare gli obiettivi definiti per il servizio **L8.S1**, le attività richieste da ARES ed in perimetro rispetto al Piano dei Fabbisogni in oggetto, possono essere così sintetizzate:





- Supporto nella **definizione e nell'attuazione delle attività di monitoraggio** dei progetti relativi alla comunicazione interna e alla formazione multi-livello;
- Supporto nella **verifica e nel monitoraggio della qualità delle attività di formazione e comunicazione** erogate, comprensiva dei deliverable ove eventualmente prodotti a supporto delle stesse;
- Supporto nell'**attuazione e diffusione di opportune modalità di comunicazione efficaci**;
- Supporto nella **definizione degli obiettivi di progetto**, ovvero di tutte le attività di formazione e comunicazione in perimetro, con rispettive fasi e milestone da perseguire;
- Supporto **nelle attività di valutazione dell'avanzamento rispetto alle linee strategiche di intervento** propedeutiche al raggiungimento di obiettivi PNRR in ambiti formazione e comunicazione.

Rispetto al servizio **L8.S2 ARES** intende attivare le seguenti attività:

- Supporto nella **definizione e gestione di un tavolo di governo multidisciplinare** che garantisca la **governance dell'intera iniziativa** e che consenta di dare **attuazione alle attività progettuali** inerenti alla formazione e alla comunicazione, con efficacia ed efficienza, **ottimizzandone l'erogazione**;
- Supporto, anche attraverso opportune attività di **benchmarking e ricerche di mercato**, nella definizione di un **modello operativo di formazione** che abiliti l'ottimizzazione delle attività di formazione e comunicazione erogate a livello centrale e locale (ad esempio attraverso la pianificazione e l'organizzazione di opportuni **incontri e seminari**);
- **Supporto specialistico-tematico** in fase di attuazione degli interventi in perimetro, garantendo **gestione e monitoraggio dei "contratti"**, intesi come atti, convenzioni, protocolli di adesione attraverso i quali si realizzano concretamente gli obiettivi strategici di ARES e propedeutici alla diffusione della **manualistica** e delle **linee guida** rilevanti ed abilitanti per l'attuazione di un'efficace formazione;
- Supporto nella **co-progettazione e strutturazione dei moduli formativi**, sulla base di opportune tematiche, attraverso la definizione di moduli customizzati in base all'utenza target;
- Supporto operativo nella **pianificazione degli interventi di formazione e comunicazione** individuando opportuni criteri di clusterizzazione utili a definire le categorie di utenti "da formare";
- Supporto nella **gestione operativa in favore del personale di ARES e dei responsabili dei procedimenti amministrativi** trasversali alle progettualità avviate in ambito formazione e comunicazione;
- Supporto nelle **attività di diffusione territoriale delle competenze digitali** dei professionisti coinvolti, accrescendo le stesse, incrementandone il dominio e favorendo una piena conoscenza dei relativi strumenti disponibili e verso i quali si sta evolvendo;





- Supporto operativo nella **diffusione ed alimentazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) identificando metodi e pratiche** da attuare al fine di coinvolgere efficacemente tutti gli stakeholders interessati dalla transizione digitale in corso;
- **Supporto operativo in favore dei referenti in seno ad ARES** (quali, **responsabili amministrativi dei procedimenti e direttori dell'esecuzione**), per la pianificazione e il controllo dei contratti in perimetro, supportandoli a seconda delle necessità specifiche di ogni singola rispettiva progettualità;
- Supporto operativo nella **gestione degli stream progettuali inerenti alla formazione e alla comunicazione** verso tutta l'utenza coinvolta e verso altri eventuali **Enti interessati dal percorso di trasformazione digitale** intrapreso da ARES;
- Supporto operativo nell'**individuare gli scenari percorribili ed idonei a migliorare il coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholders interessati**;
- **Supporto specialistico per le attività di affiancamento e tutoraggio** dei partecipanti interessati alle attività di formazione e comunicazione e degli stessi docenti.

5.2.Deliverable richiesti

In linea con quanto richiesto dall'Accordo Quadro di riferimento, di seguito vengono riportati i contenuti minimi relativi ai deliverables da produrre per i servizi che ARES, attraverso il presente Piano dei Fabbisogni, intende attivare:

SERVIZIO	CONTENUTI DEI DELIVERABLE
L8.S1 – Servizio PMO di programmi di digitalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Masterplan di programma complessivo dell'iniziativa; • Pianificazione delle progettualità di formazione e comunicazione avviate sul territorio, evidenziandone i tempi, le attività operative, le risorse e gli aspetti finanziari connessi; • Analisi dei rischi correlati al programma complessivo di formazione e comunicazione; • Set di indicatori utili al monitoraggio delle attività di formazione e comunicazione in perimetro • Reportistica relativa al programma
L8.S2 – Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation	Per le attività inerenti ai servizi complementari al PMO, i contenuti dei deliverable prodotti saranno definiti successivamente ed in fase di attivazione dei singoli progetti afferenti al programma complessivo, in funzione delle attività progettuali e dell'andamento del rispettivo programma monitorato



Nel corso della fornitura, in coerenza con le esigenze già espresse da ARES e con quelle che verranno approfondite nel corso dell'erogazione dei servizi in oggetto al presente Piano dei Fabbisogni, potranno essere definiti ulteriori deliverable, propedeutici allo svolgimento delle attività di formazione e di comunicazione, e comunque in coerenza con quanto previsto dall'Accordo Quadro di riferimento.

5.3.Modalità di erogazione dei servizi

Nella tabella sottostante è riportato il dimensionamento dei servizi L8.S1 e L8.S2 determinato considerando la pluralità di interventi sottostanti. Le modalità di erogazione delle attività in perimetro saranno definite di concerto con ARES sulla base delle esigenze emergenti e comunque in coerenza con i vincoli previsti dall'Accordo Quadro.

<i>Id Servizio</i>	<i>Nome Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Modalità erogazione</i>	<i>Modalità consuntivazione</i>	<i>Periodicità consuntivazione</i>	<i>Prezzo unitario</i>	<i>Quantità [GG/PP]</i>	<i>Valore max del servizio acquisito</i>
L8.S1	Servizio PMO di programmi di digitalizzazione	GG/PP	Team ottimale	GG/PP	Definita di concerto con ARES	250,00 €	1.597	399.250,00 €
L8.S2	Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation	GG/PP	Team ottimale	GG/PP	Definita di concerto con ARES	399,00 €	4.250	1.695.750,00 €
TOTALE								2.095.000,00 €

5.4.Pianificazione dei servizi

ARES ha come aspettativa di attivare i servizi in oggetto al presente Piano dei Fabbisogni, dalla data di attivazione del contratto e di terminare allo spirare dell'Accordo Quadro di riferimento, salvo eventuale proroga della durata dei contratti in perimetro e comunque in coerenza con i vincoli previsti dall'Accordo Quadro di riferimento.

Di seguito la pianificazione di massima prevista per i singoli servizi richiesti da ARES:

- **L8.S1** - a partire da luglio 2024 – termine AQ;
- **L8.S2** - a partire da luglio 2024 – termine AQ.



6. DESCRIZIONE CONTRATTO ESECUTIVO

6.1. Durata e importo

Di seguito è riportata la durata e l'importo complessivo del contratto esecutivo.

CODICE SERVIZIO	NOME SERVIZIO	DATA DI ATTIVAZIONE	DURATA	STIMA QUANTITÀ PREVISTA	VALORE MAX DEL SERVIZIO ACQUISITO
L8.S1	Servizio PMO di programmi digitalizzazione	Luglio 2024	A partire da luglio 2024 – termine AQ	1.597	399.250,00 €
L8.S2	Servizio Supporto alla gestione dei progetti e dei programmi collegati alla Digital Transformation	Luglio 2024	A partire da luglio 2024 – termine AQ	4.250	1.695.750,00 €
TOTALE				5.847	2.095.000,00 €

6.2. Subappalto

Si rimanda a quanto previsto all'interno della documentazione di gara dell'Accordo Quadro.

6.3. Consuntivazione e Fatturazione

Le modalità di fatturazione e pagamento saranno dettagliate all'interno del rispettivo Contratto Esecutivo.



6.4. Organizzazione e figure di riferimento dell'Amministrazione

ARES si riserva di nominare le persone incaricate per la conduzione del progetto con relativi ruoli e responsabilità nella fase di stipula del contratto esecutivo.

6.5. Organizzazione e figure di riferimento del fornitore

Si richiede di indicare nel Piano Operativo le persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità. Il Fornitore ha la responsabilità di strutturare il miglior gruppo di lavoro in funzione dell'operatività e dei deliverable richiesti, garantendo la disponibilità dei profili professionali e delle competenze previste dall'Accordo Quadro.

6.6. Esigenze Formative

N.A.

7. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

7.1. Elementi quantitativi dei Servizi

Tutti gli elementi caratterizzanti i servizi in perimetro al presente Piano dei Fabbisogni saranno definiti nella in una prima fase di presa in carico, propedeutica alla definizione delle corrette modalità di erogazione delle attività di formazione e comunicazione.

7.2. Elementi qualitativi dei Servizi

N.A.

7.3. Livelli di servizio e verifiche di conformità

Il Fornitore si occupa di garantire la predisposizione di tutti gli strumenti, le metodologie e la relativa documentazione necessaria alle valutazioni dei livelli di servizio erogato, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza ed alla riservatezza. Il Fornitore dichiara e garantisce il possesso delle capacità tecniche, finanziarie ed organizzative per l'erogazione delle prestazioni oggetto dell'AQ e si impegna ad eseguire le attività richieste a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli di servizio indicati all'interno della documentazione di gara (Indicatori di Qualità) e, se migliorativi, nella propria Offerta Tecnica. Di seguito sono riportati i livelli di servizio applicabili al contesto della fornitura.

AMBITO	INDICATORE DI QUALITÀ
Governo della fornitura	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale



Accordo Quadro Consip per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla DIGITAL TRANSFORMATION
per la PA ed.2 - Piano dei Fabbisogni



	IQ02 – Qualità della documentazione
	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto
	IQ05 – Turn over del personale
	IQ06 - Tempo di attivazione degli interventi
	IQ07 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura
Qualità per i servizi	IQ08 - Non approvazione di documenti fondamentali
	IQ09 – Rispetto Pianificazione dell'Intervento
	IQ13 – Mancata segnalazione scostamenti
	IQ14 – Rilievi sui servizi

Firma del Responsabile

