

**ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE
AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ”
DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali ed.2» PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601**

LOTTO 2 – CARTELLA CLINICA ELETTRONICA - CENTRO-SUD

PIANO DEI FABBISOGNI



INDICE

1	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	3
2	CONTESTO	4
2.1	OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE	5
2.2	CONTESTO ECONOMICO – FINANZIARIO	5
2.3	AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO	5
2.4	SOGGETTI COINVOLTI	7
3	OGGETTO E IMPORTO	7
4	DURATA	10
5	DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI RICHIESTI	11
5.1	ID 1 - SERVIZI DI SVILUPPO - SOTTO SERVIZIO: MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI APPLICAZIONI ESISTENTI (MEV)	11
5.2	ID 2- SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE - SOTTO SERVIZIO: MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD) E MANUTENZIONE CORRETTIVA (MAC)	13
5.3	ID 3- SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA - SOTTO SERVIZIO: SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI (GAB)	17
5.4	ID 3- SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA - SOTTO SERVIZIO: SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO (SS)	21
5.5	ID 4- SERVIZI INFRASTRUTTURALI- SOTTO SERVIZIO: SERVIZI DI CONDUZIONE TECNICA	23
5.6	ID 4- SERVIZI INFRASTRUTTURALI- SOTTO SERVIZIO: SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO (ST)	26
6	ELEMENTI TRASVERSALI A VARI SERVIZI	28
7	SUBAPPALTO	29
8	PIANO TEMPORALE	29
9	DETTAGLIO IMPORTO ECONOMICO PROGRAMMATO	29
10	FATTURAZIONE	33

1 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

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
CODICE IPA	P65P3X9X
INDIRIZZO MAIL	protocollo@pec.aressardegna.it
PEC	protocollo@pec.aressardegna.it

REFERENTE AMMINISTRAZIONE	Cesare Delussu
RUOLO	Responsabile Unico del Progetto
TELEFONO	079/2061962
INDIRIZZO MAIL	dipartimento.ict@aressardegna.it
PEC	dip.ict@pec.aressardegna.it

2 CONTESTO

La Regione Autonoma della Sardegna (di seguito anche RAS), con la **Legge Regionale 11 settembre 2020, n. 24**, ha avviato un profondo processo di riforma del sistema sanitario regionale, orientato a garantire una maggiore prossimità dei servizi socio-sanitari ai cittadini e ai territori. Tale riforma si fonda su principi di equità, universalità ed efficienza, e si concretizza principalmente nella **riorganizzazione della medicina territoriale** e nella **razionalizzazione della rete ospedaliera**, con l'obiettivo di assicurare l'omogeneità dei livelli essenziali di assistenza (LEA) su tutto il territorio regionale.

Elemento cardine della riforma è l'**istituzione dell'Azienda Regionale della Salute (ARES)**, ente pubblico dotato di autonomia gestionale e tecnica, incaricato di fornire supporto amministrativo e tecnico alle Aziende Socio-Sanitarie Locali (ASL), all'Azienda Ospedaliera Brotzu (ARNAS), all'AREUS e alle Aziende Ospedaliere-Universitarie di Cagliari e Sassari. A partire dal **1° luglio 2026**, ARES assumerà la piena titolarità della **gestione e manutenzione del Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale (SISaR)**, come stabilito dalla **Convenzione n. 6 del 05/05/2025**.

In tale quadro, ARES è chiamata a garantire la continuità operativa del SISaR, attivando con congruo anticipo le procedure di affidamento dei servizi, in modo da assicurare l'avvio dei nuovi contratti entro la data prevista. Questo impegno include tutte le attività preliminari di programmazione, progettazione e definizione dei fabbisogni, in conformità con la normativa vigente.

Il SISaR rappresenta il **nucleo centrale dell'ecosistema informativo sanitario regionale**, ed è attualmente costituito da un insieme di moduli software integrati che coprono le principali aree funzionali del sistema sanitario.

Il sistema è stato originariamente realizzato tramite gara pubblica nel 2006, con avvio nel 2008, ed è stato oggetto di costanti evoluzioni fino al 2019. Con il **contratto del 22/01/2021** (CIG B0D5CEB987 - CUP E77H23003000002), è stata avviata una nuova fase di **reingegnerizzazione dell'architettura SISaR**, inclusa l'acquisizione dell'infrastruttura di integrazione, dando vita al sistema SISaR 2.0.

La fornitura attuale opera in un contesto altamente strutturato e regolamentato, che prevede:

- **Metodologie Agile:** sviluppo iterativo, documentazione UML/BPMN, test automatici, code inspection, continuous integration;
- **Compliance GDPR:** privacy by design e by default, pseudonimizzazione, minimizzazione, tracciabilità, sicurezza end-to-end;
- **Usabilità e UX:** rispetto delle Linee Guida AGID, test formativi/sommativi, metriche SUS/Umux-lite, progettazione Human-Centered;

- **Tracciabilità e monitoraggio:** strumenti ALM (Jira), portale documentale SharePoint, sistema di Trouble Ticketing;
- **SLA rigorosi:** soglie percentuali e temporali, eventi monitorati, penali in caso di disservizi.

2.1 Obiettivi dell'Amministrazione

Attraverso il presente Piano dei Fabbisogni ed in coerenza con quanto definito nel paragrafo precedente, ARES intende perseguire i seguenti obiettivi strategici attraverso i servizi richiesti:

1. **Garantire la continuità operativa** del sistema, assicurando la piena funzionalità dei moduli esistenti e la loro evoluzione normativa e tecnologica;
2. **Migliorare le performance e l'usabilità** del sistema, con interventi mirati sull'interfaccia utente, ottimizzazione dei flussi, e adozione di design responsive e accessibile;
3. **Assicurare la conformità al GDPR**, attraverso l'adozione di misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati personali e la sicurezza delle informazioni;
4. **Supportare il cambiamento organizzativo** mediante servizi di formazione, affiancamento e change management, per facilitare l'adozione delle nuove soluzioni da parte degli utenti;
5. **Garantire una continuità dei servizi e della conoscenza**, mantenendo la documentazione aggiornata, per assicurare la continuità dei servizi al termine del contratto;
6. **Assicurare ad ARES la disponibilità delle informazioni utili per la progettazione dell'evoluzione del sistema in ottica SISaR 3.0** (es. valutazione di dismissioni di moduli in disuso e implementazione dei nuovi sistemi in vista di evoluzioni future).

2.2 Contesto Economico – Finanziario

Il contratto esecutivo sarà finanziato attraverso fondi Regionali.

2.3 Ambiti funzionali oggetto di intervento

Il sistema SISaR è un ecosistema informativo complesso e integrato. È composto da moduli funzionali che possono essere suddivisi in due macro-aree:

- Macro Area Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali, che comprende:
 - SIO – Sistema Informativo Ospedaliero;
 - AAP – Attività Assistenziali e Prevenzione (Territoriale);
 - CUP – Centro Unico di Prenotazione;

- EPI – Epidemiologico;
- Macro Area Sistemi Informativi Gestionali, che comprende:
 - AMC – Amministrativo Contabile;
 - HR – Gestione Risorse Umane;
 - PD – Protocollo e Atti;
 - DIR – Direzionale;
 - SIDI – Sistema Integrato Debito Informativo;
 - Accesso al Sistema e CDA;

In coerenza con l’oggetto dell’Accordo Quadro, i servizi richiesti nel presente Piano dei Fabbisogni sono rivolti alla manutenzione ed evoluzione dei moduli afferenti alla Macro Area Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali.

Di seguito si riporta il dettaglio dei moduli interessati.

SISTEMI\Moduli
SIO - Sistema Informativo Ospedaliero
Anagrafe
ADT e Liste di Attesa
Pronto Soccorso + OBI + Monitor Pronto Soccorso
Cartella Clinica Ambulatoriale Ospedaliera (componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione)
Order Entry di Prestazioni (componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione)
Sale Operatorie (componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione)
AAP - Territoriale
Consultorio basato su Cartella Clinica Ambulatoriale
CSS Cartella Socio-Sanitaria (componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione)
PUA-Punto Unico di Accesso (componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione)
ADI-Assistenza Domiciliare Integrata
Medicina dello Sport basato su Cartella Clinica Ambulatoriale (non utilizzato)
Medicina Legale
SPRESAL-Servizio Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di vita e di Lavoro
SISP-Servizio Igiene e Sanità Pubblica (non utilizzato)
SIAN-Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (non utilizzato)
RSA-Gestione attività residenziali e semi-residenziali (componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione)
Protesica
Portale Prevenzione: Portale Notifica Preliminare dei Cantieri e Portale Amianto
Portale Buoni Alimentari: Celiachia, Aprobeici (Nuovo prodotto avviato il 01.07.2025)
Portale Dematerializzazione Protesica (Nuovo prodotto, previsto avvio entro il 30.06.2025)
Portale della sanificazione (Nuovo prodotto, previsto avvio entro il 30.06.2025)
CUP
CUP – WBS – SGP (non più presente)
E-Prescription
HCM – 730 – Spese Sanitarie
CUPWEB - Portale del Cittadino
Guardie Mediche basato su Cartella Clinica Ambulatoriale
Cartella Clinica Demenze basato su Cartella Clinica Ambulatoriale (Nuovo prodotto, previsto avvio entro il 30.06.2026)

EPI - Epidemiologico
CEDAP-Certificato di Assistenza al Parto
RENCAM-Registro Nominativo delle Cause di Morte

In ogni caso ARES si riserva la possibilità di estendere il perimetro funzionale sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura. Rispetto alle soluzioni NON indicate come “componente in fase di sostituzione, prevedere progressiva dismissione”, si precisa che anche queste potranno essere eventualmente re-ingegnerizzate e/o sostituite.

2.4 Soggetti coinvolti

- L'Azienda Regionale della Salute della Sardegna (ARES Sardegna);
- Tutte le Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS.

Nel corso della fornitura ARES si riserva di identificare, di concerto con il Fornitore, eventuali ulteriori stakeholder da coinvolgere sulla base delle esigenze emerse

3 OGGETTO E IMPORTO

Di seguito è riportato il dimensionamento del servizio che ARES intende attivare attraverso il presente Piano dei Fabbisogni.

SERVIZI RICHIESTI					
ID	SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
1	SVILUPPO	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field	GG/team ottimale	-	-
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	GG/team ottimale	4.934	796.495,62 €
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team	GG/team ottimale	-	-

		ottimale (8 ore lavorative) - Migrazione Applicativa al Cloud			
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	GG/team ottimale	-	-
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizio di sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione	GG/team ottimale	-	-
2	MANUTENZIONE	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa	GG/team ottimale	-	-
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva	GG/team ottimale	-	-
		Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	FTE/mese	534	1.653.808,68 €

3	CONDUZIONE APPLICATIVA	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Servizi di gestione Applicativi e Base Dati	Servizio/mese	-	-
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati	GG/team ottimale	2.000	323.820,00 €
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web	GG/team ottimale	-	-
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	GG/team ottimale	2.760	482.282,40 €
4	CONDUZIONE TECNICA	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	GG/team ottimale	2.000	349.720,00 €
		Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali – Servizio	Servizio/mese	-	-

		di Conduzione Tecnica			
		Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Supporto Tecnologico	GG/team ottimale	2.200	395.648,00 €
			TOTALE	-	4.001.774,70 €

4 DURATA

Il contratto ha durata pari a 24 mesi a partire dalla data concordata in sede di avvio lavori, salvo eventuale proroga e comunque in coerenza con i vincoli previsti dall'Accordo Quadro di riferimento.

5 DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI RICHIESTI

5.1 ID 1 - Servizi di Sviluppo - Sotto servizio: Manutenzione Evolutiva di applicazioni esistenti (MEV)

5.1.1 Dimensionamento

Si riporta, di seguito il dimensionamento per il servizio richiesto (IVA esclusa):

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	GG/team ottimale	4.934	796.495,62 €

5.1.2 Attività e obiettivi progettuali

Il **Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)** ha lo scopo di garantire l'**innovazione funzionale** del software applicativo, rispondendo a nuove esigenze di ARES, delle Aziende Sanitarie o derivanti da normative con impatto strutturale e adeguare il software a nuovi processi clinico-assistenziali.

Le attività possono riguardare sia l'evoluzione o innovazione funzionale di ARES, sia adeguamenti normativi aventi carattere straordinario, ovvero che abbiano impatto non trascurabile nella logica applicativa e della base dati del software preesistente, o che richiedano l'implementazione di nuove estensioni applicative o la revisione estesa della configurazione dell'impianto applicativo.

Di seguito vengono riportate le attività richieste al Fornitore nell'ambito del servizio:

- **Analisi e progettazione** di nuove funzionalità o estensioni applicative;
- **Evoluzioni normative straordinarie** con impatto significativo su logiche applicative e basi dati;
- **Revisione estesa della configurazione** dell'impianto applicativo;
- **Gestione delle Change Request (CR)**: apertura, analisi, sviluppo, testing, rilascio;
- **Sviluppo iterativo e incrementale** con metodologia agile;
- **Testing completo**: unit, integration, system, regression;
- **Documentazione tecnica**: UML, BPMN, manuali utente, UX design;
- **Tracciamento completo** tramite sistema messo a disposizione del Fornitore;
- **Pianificazione e rendicontazione** mensile delle attività.

Si riportano inoltre i principali deliverable previsti:

- Documento di analisi funzionale;
- Piano di sviluppo con iterazioni e cronoprogramma;
- Quantificazione economica e risorse coinvolte;

- Software sviluppato e testato;
- Documentazione tecnica e manualistica aggiornata;
- SAL con ticket richiesti e risolti.

5.1.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il Servizio MEV è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). A valle della richiesta di ARES, il Fornitore effettuerà una stima delle giornate necessarie per la realizzazione della singola MEV che sarà valutata da ARES.

5.1.4 Team mix

Il team mix richiesto da ARES per l'erogazione del Servizio è il seguente:

- Project Manager;
- Healthcare Solution Specialist;
- Developer Expert;
- User Experience Designer;
- ICT Business Analyst;
- Digital Media Specialist;
- Database Specialist and Administrator;
- System Analyst/Integrator & Testing Specialist.

5.1.5 Data di attivazione

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.1.6 Luogo di esecuzione della fornitura

L'esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di ARES, presso le sedi di tutte Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS, presso le sedi del Fornitore e presso le sedi di RAS qualora necessario.

5.1.7 Orario

L'esecuzione della fornitura avverrà durante l'orario lavorativo (9-18).

5.1.8 Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità".

5.1.9 Profili professionali

Per i requisiti e caratteristiche dei profili professionali da impegnare sul sotto-servizio, si fa riferimento all'appendice di AQ "profili professionali".

5.2 ID 2- Servizi di Manutenzione Software - Sotto servizio: Manutenzione Adeguativa (MAD) e Manutenzione Correttiva (MAC)

5.2.1 Dimensionamento MAD e MAC

Si riporta, di seguito il dimensionamento per il servizio richiesto (IVA esclusa):

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	FTE/mese	534	1.653.808,68 €

5.2.2 Attività e obiettivi progettuali MAD

Il servizio di **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa** è volto ad assicurare tutti gli adattamenti necessari per mantenere il SISaR costantemente allineato all'evoluzione del contesto tecnologico, organizzativo, normativo e funzionale, prevenendo fenomeni di obsolescenza e garantendo la piena efficienza, interoperabilità e sicurezza delle applicazioni. Rientrano nel servizio tutte le attività che non configurano una **manutenzione correttiva o evolutiva**, ma che risultano necessarie per assicurare l'aderenza del software e delle infrastrutture al mutato scenario tecnologico o di esercizio, senza comportare l'introduzione di nuove componenti applicative o moduli funzionali. Il servizio comprende le attività volte a:

- garantire la costante **aderenza delle procedure e dei programmi** all'evoluzione dell'ambiente tecnologico, organizzativo e funzionale;
- mantenere il **funzionamento degli applicativi SISaR** sulle nuove versioni dei software di base (sistemi operativi, browser, middleware, database, ecc.);
- assicurare che nessuna componente applicativa sia vincolata a software obsoleti o privi di supporto da parte dei rispettivi produttori;
- eseguire gli **adeguamenti normativi ordinari**, derivanti da atti ufficiali di livello comunitario, nazionale o regionale, che comportino modifiche circoscritte alle funzionalità esistenti per garantire la conformità alle nuove disposizioni.

La manutenzione adeguativa e adattativa è tipicamente innescata da:

- cambiamenti di condizioni al contorno (numero di utenti, prestazioni, scalabilità, manutenibilità, dimensioni basi dati);
- innalzamento di versione di **container, framework, middleware, application server, ESB, API manager, motori di processo, database o prodotti BI**;
- introduzione di **nuovi prodotti o modalità di gestione** del sistema (es. integrazione con DMS, CMS, GIS, piattaforme Cloud);

- modifiche non funzionali (layout, etichette, parametri di configurazione);
- adeguamenti per **interoperabilità e standardizzazione dei dati**, con particolare riferimento a:
 - conversione SOAP/REST e utilizzo di formati JSON;
 - adozione di standard **HL7 FHIR, IHE Profiles, HL7 CDA R2, DICOM, PDF/A**;
 - miglioramento di **accessibilità e usabilità** in conformità alle linee guida **W3C** e **AGID** (compatibilità cross-browser, responsive design).

Gli obiettivi progettuali afferiscono a:

- l'analisi dei rischi legati all'obsolescenza tecnologica e alla qualità intrinseca del software;
- la pianificazione degli interventi di aggiornamento e adattamento;
- le azioni preventive per evitare il degrado delle funzionalità e garantire la continuità operativa.

Il servizio comprende inoltre le attività relative agli **upgrade di versione** (minor e major release) dei prodotti utilizzati a livello architetturale, quali:

- software di base e d'ambiente;
- middleware;
- RDBMS e strumenti di business intelligence;
- application e web server;
- prodotti di autenticazione/autorizzazione;
- strumenti di statistica e monitoring.

Il Fornitore dovrà effettuare **verifiche preventive di compatibilità** tra sistema, componenti hardware e software, personalizzazioni e versioni aggiornate dei prodotti. In fase di **presa in carico e subentro**, dovrà acquisire il know-how tecnico e funzionale necessario a garantire un'erogazione efficiente e tempestiva del servizio, ottimizzando le attività e adottando la **tecnica di adeguamento meno invasiva**.

Il Fornitore deve garantire:

- la **non regressione funzionale** e il **mantenimento o miglioramento** del livello di qualità post-intervento;
- la **tracciabilità completa** di ogni attività tramite sistema ALM (es. Jira);
- l'utilizzo di strumenti, preferibilmente automatici, per **test e misurazione della qualità**.

5.2.3 Attività e obiettivi progettuali MAC

Il servizio di **Manutenzione Correttiva (MAC)** ha l'obiettivo di garantire la **continuità operativa** del SISaR attraverso l'individuazione, l'analisi e la risoluzione di **errori, difetti o malfunzionamenti** delle componenti applicative e infrastrutturali, al fine di ripristinare il corretto comportamento del sistema rispetto ai requisiti funzionali e al contesto operativo di riferimento.

L'attività comprende l'insieme degli interventi tecnici necessari a eliminare anomalie segnalate dagli utenti o rilevate dai sistemi di monitoraggio, che compromettono, anche parzialmente, l'utilizzo delle funzionalità applicative o la qualità dei servizi erogati.

La manutenzione correttiva mira a:

- Ripristinare la piena operatività del sistema nel **minor tempo possibile**, nel rispetto degli **SLA contrattuali**;
- Ridurre al minimo il **disservizio per gli utenti**, adottando, se necessario, **soluzioni temporanee di work-around** in attesa del rilascio della patch definitiva;
- Garantire la **stabilità e integrità complessiva** del sistema, evitando impatti su moduli o componenti non coinvolti.

Il processo di gestione delle anomalie prevede le seguenti fasi:

1. Segnalazione e presa in carico:

Le anomalie possono essere segnalate dal personale di ARES o delle Aziende Sanitarie tramite **sistema di Trouble Ticketing (TT)** o tramite e-mail dedicata. Il Fornitore deve registrare tempestivamente la segnalazione e indicare la **data prevista di rilascio della correzione**.

2. Analisi e diagnosi:

Il Fornitore analizza la segnalazione, classifica la criticità (bloccante, degradata, minore) e valuta gli impatti sul sistema, individuando la causa del malfunzionamento e la strategia di intervento più idonea.

3. Correzione e testing:

La risoluzione può avvenire mediante:

- applicazione di **patch correttive urgenti**;
 - rilascio di versioni aggiornate del software;
 - adozione di **work-around temporanei** per mitigare il disservizio.
- Tutti gli interventi devono essere testati in ambiente di **test SISaR** prima del rilascio in produzione e devono superare:
- unit test;
 - integration test;
 - system test;
 - regression test (no regression obbligatorio).

Tutte le attività di test devono essere tracciate e documentate.

4. Rilascio e collaudo:

L'installazione delle patch correttive deve avvenire nelle **fasce orarie di minore impatto** sugli utenti, previa pianificazione con il **DEC**, e deve essere seguita da **verifiche di funzionamento in produzione**. Ogni rilascio deve essere corredato da **documentazione tecnica**, inclusi report dei test e analisi dei rischi

5. Documentazione e tracciabilità:

L'intero ciclo di vita dell'anomalia, dalla segnalazione alla chiusura, deve essere **completamente tracciato nel sistema TT**, consentendo la misurazione dei tempi di presa in carico, risoluzione e eventuali sospensioni.

Tutta la documentazione dovrà essere archiviata sul **Portale della Documentazione SISaR**.

5.2.4 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il Servizio MAD-MAC è erogato in modalità continuativa a canone su effort medio e la metrica considerata è: Canone per singolo FTE/mese MAD-MAC

5.2.5 Team mix

Il team mix richiesto da ARES per l'erogazione del Servizio è il seguente:

- Healthcare Solution Specialist;
- Developer Expert;
- ICT Business Analyst;
- System Analyst/Integrator & Testing Specialist.

5.2.6 Data di attivazione MAD

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.2.7 Data di attivazione MAC

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.2.8 Luogo di esecuzione della fornitura

L'esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di ARES, presso le sedi di tutte Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS, presso le sedi del Fornitore e presso le sedi di RAS qualora necessario.

5.2.9 Orario

L'esecuzione della fornitura avverrà durante l'orario lavorativo (9-18).

5.2.10 Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità".

5.2.11 Profili professionali

Per i requisiti e caratteristiche dei profili professionali da impegnare sul sotto-servizio, si fa riferimento all'appendice di AQ "profili professionali".

5.3 ID 3- Servizi di Conduzione Applicativa - Sotto servizio: Servizi di gestione applicativi e basi dati (GAB)

5.3.1 Dimensionamento

Si riporta, di seguito il dimensionamento per il servizio richiesto (IVA esclusa):

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati	GG/team ottimale	2.000	323.820,00 €

5.3.2 Attività e obiettivi progettuali

L'obiettivo del servizio è garantire la piena continuità operativa, la coerenza funzionale e la qualità del software in esercizio, nel rispetto degli SLA e delle policy di sicurezza definite. Si specifica che in merito ad oggetti comuni e indivisibili, utilizzati da più moduli sia in ambito sanitario che amministrativo-contabile (es. Software di bilanciamento), la manutenzione è programmata e gestita al 50% con il Fornitore dei servizi di manutenzione dei moduli amministrativo-contabili.

Nel dettaglio il Fornitore deve:

- Garantire la disponibilità, l'integrità e la correttezza dei sistemi applicativi e delle relative basi dati;
- Assicurare la corretta installazione, configurazione, verifica e messa in esercizio di nuove release, patch e aggiornamenti;
- Fornire supporto tecnico e funzionale all'utenza e garantire la tracciabilità completa di tutte le attività;
- Mantenere aggiornati e sincronizzati gli ambienti di test, pre-produzione e produzione, assicurando che le modifiche applicative siano preventivamente verificate e non impattino su altre componenti del sistema (test di non regressione);
- Collaborare con il soggetto gestore dell'infrastruttura tecnologica per il monitoraggio e la sicurezza degli ambienti, la gestione delle politiche di backup, il mantenimento allo stato dell'arte delle piattaforme tecnologiche, la gestione dell'ambiente di disaster recovery, qualora tale ambiente venisse implementato nel corso della fornitura.

Le attività principali possono essere raccolte nelle macro-aree seguenti.

1. Gestione applicativa e supporto agli utenti, in termini di:

- Gestione delle funzionalità in esercizio e supporto tecnico-funzionale di II livello agli utenti interni e, ove previsto, agli utenti esterni;
- Registrazione e classificazione delle segnalazioni tramite sistema di Trouble Ticketing (es. Jira/Sistema di TT), con tracciamento di tutte le fasi dalla presa in carico alla risoluzione;
- Analisi, riproduzione, classificazione e validazione delle anomalie, con eventuale attivazione del servizio di **Manutenzione Correttiva**;
- Verifica tecnica dei risultati delle elaborazioni e controllo dell'integrità dei dati e dei flussi informativi;
- Gestione delle configurazioni applicative e delle basi dati, inclusi parametri, tabelle di riferimento e profili utente;
- Aggiornamento della documentazione di gestione (FAQ, manuali, istruzioni operative);
- Produzione di elaborati o report "ad hoc" per esigenze puntuali espresse da ARES;
- Supporto e formazione operativa agli utenti finali per l'utilizzo corretto delle funzionalità.

2. Help Desk di I livello: ha l'obiettivo di garantire l'assistenza remota ai Key User ed End User, per tutti i sistemi applicativi SISaR installati in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo degli stessi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti del software applicativo e delle componenti software infrastrutturali dei rispettivi ambienti di esecuzione. L'Help Desk viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza del Fornitore con personale qualificato dotato di competenze specifiche sui moduli applicativi in perimetro. L'Help Desk deve assicurare una competenza specialistica multidisciplinare, capace di fornire un'assistenza telefonica globale sui sistemi applicativi coinvolti.

3. Gestione ambienti di test, pre-produzione e produzione, in termini di:

- Mantenimento dell'ambiente di test SISaR aggiornato, garantendo l'installazione e la configurazione delle nuove release/patch applicative;
- Verifica del corretto funzionamento delle nuove versioni tramite test di installazione, funzionalità, integrazione, carico e non regressione;
- Documentazione e tracciamento dei risultati dei test nei Rapporti di Erogazione Servizi e nei SAL;
- Messa in produzione controllata delle release, con pianificazione degli interventi nelle fasce orarie a minimo impatto operativo e previa autorizzazione del DEC;
- Gestione del processo di hot-deploy, ove tecnicamente possibile, per ridurre i disservizi;

- Gestione dell'ambiente replica DB, qualora tale ambiente venisse implementato nel corso della fornitura, per garantire l'accesso ai dati senza compromettere le performance dei sistemi in produzione, con allineamento almeno giornaliero;

Sarà competenza di ARES provvedere alla fornitura delle VPN e delle utenze necessarie per l'accesso sicuro agli ambienti di test e produzione.

4. Gestione sistemistico-applicativa, in termini di:

- Amministrazione e gestione degli ambienti software (RDP Microsoft, Application Server, software di bilanciamento, RDBMS) in test e produzione;
- Monitoraggio continuo del corretto funzionamento dei sistemi applicativi SISaR, incluse le componenti di integrazione interne ed esterne (es. SIDI, FSE, Direzionale);
- Attività di tuning sistemistico e verifica delle performance applicative;
- Collaborazione con il soggetto gestore dell'infrastruttura per la gestione delle policy di sicurezza di rete, backup, disaster recovery (qualora venisse implementato nel corso della fornitura) e gestione del dominio SISaR (Active Directory, DNS);
- Supporto alla verifica post-aggiornamento delle componenti software di base e certificazione di compatibilità delle nuove versioni infrastrutturali;
- Esecuzione mensile di controlli di qualità e test di interoperabilità, documentati tramite relazioni di verifica e checklist condivise con il DEC;
- Predisposizione e aggiornamento del manuale di gestione del sistema.

5. Presa in carico e rilascio di nuove funzionalità, in termini di:

- Pianificazione e schedulazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità applicative;
- Attività di parametrizzazione e configurazione dell'ambiente di esercizio, inclusa la predisposizione dei manuali utente e di gestione;
- Supporto alla validazione e collaudo in ambiente di test e pre-produzione prima della messa in esercizio;
- Affiancamento agli utenti finali nelle fasi di avvio operativo.

6. Pianificazione, qualità e miglioramento continuo, in termini di:

- Pianificazione delle attività giornaliere, settimanali e mensili, inclusi batch, elaborazioni di prova e manutenzione preventiva;
- Definizione e controllo degli SLA, con rendicontazione periodica delle attività e degli indicatori di servizio;
- Esecuzione di audit periodici e verifiche di qualità sulle prestazioni applicative e sistemistiche;
- Condivisione costante della conoscenza tramite strumenti di knowledge management per garantire continuità operativa tra le risorse del servizio.

I servizi richiesti nel perimetro del presente servizio, qualora non fosse l'erogazione nell'ambiente cloud, sono intesi per l'ambiente on premise.

5.3.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il Servizio GAB è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Gestione applicativi e Base Dati (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

5.3.4 Team mix

Il team mix richiesto da ARES per l'erogazione del Servizio è il seguente:

- Developer Expert;
- ICT Business Analyst;
- Data Base Specialist & Administrator;
- Digital Media Specialist;
- System Analyst/Integrator & Testing Specialist.

5.3.5 Data di attivazione

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.3.6 Luogo di esecuzione della fornitura

L'esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di ARES, presso le sedi di tutte Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS, presso le sedi del Fornitore e presso le sedi di RAS qualora necessario.

5.3.7 Orario

L'esecuzione della fornitura avverrà durante l'orario lavorativo (9-18). Per quanto concerne le attività di Help Desk di I livello si richiede al Fornitore reperibilità nei termini seguenti:

- Reperibilità H24, 7 giorni su 7, con possibilità di intervento manutentivo in caso di malfunzionamenti delle componenti software di base, middleware di integrazione o dell'ambiente del sistema SISaR. Tale servizio copre anche il ripristino dei servizi applicativi SISaR in caso di fault negli ambienti di esecuzione, durante le fasce orarie non coperte dal servizio di Gestione Sistemistico-Applicativa;
- Assistenza H24, 7 giorni su 7, per i sistemi mission-critical. Sono inclusi interventi manutentivi per la risoluzione di blocchi causati da malfunzionamenti software, anche tramite soluzioni temporanee (workaround) che non richiedano il rilascio di patch o nuove release, da effettuarsi al di fuori dell'orario di copertura dell'Help Desk. Reperibilità il sabato, nella fascia oraria 08:00 – 13:00, per interventi manutentivi volti a risolvere blocchi critici, anche in questo caso mediante soluzioni workaround.

5.3.8 Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità".

5.3.9 Profili professionali

Per i requisiti e caratteristiche dei profili professionali da impegnare sul sotto-servizio, si fa riferimento all'appendice di AQ "profili professionali".

5.4 ID 3- Servizi di Conduzione Applicativa - Sotto servizio: Servizi di Supporto Specialistico (SS)

5.4.1 Dimensionamento

Si riporta, di seguito il dimensionamento per il servizio richiesto (IVA esclusa):

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	GG/team ottimale	2.760	482.282,40 €

5.4.2 Attività e obiettivi progettuali

Nel **servizio di Supporto Specialistico** è previsto l'insieme delle attività di assistenza tecnica e consulenziale ad alto contenuto specialistico a supporto di ARES e dei soggetti coinvolti nella gestione e nell'evoluzione del Sistema Informativo Sanitario Regionale (SISaR). Tale servizio è finalizzato a fornire risposte qualificate e tempestive per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere i trend evolutivi e individuare le migliori opportunità di ottimizzazione delle infrastrutture e delle applicazioni, garantendo continuità, coerenza e qualità nell'evoluzione del sistema.

Si riportano di seguito gli obiettivi generali del servizio:

- Supportare ARES nel governo tecnico e funzionale del sistema SISaR;
- Garantire un presidio specialistico trasversale per l'indirizzo tecnologico, metodologico e architetturale delle soluzioni;
- Fornire risposte operative per l'attuazione di interventi di configurazione e parametrizzazione, mantenendo l'allineamento con le linee guida regionali e ministeriali;
- Promuovere l'adozione di best practice in ambito ICT, ottimizzare le risorse e anticipare i trend tecnologici rilevanti per la Pubblica Amministrazione;
- Assicurare un flusso continuo di collaborazione tra ARES, i referenti delle Aziende Socio-Sanitarie e gli specialisti del Fornitore.

In particolar modo sono richieste attività di analisi, individuazione e definizione delle possibili evoluzioni e modifiche al sistema applicativo SISaR, in termini di configurazione e parametrizzazione, sulla base delle esigenze manifestate dai diversi attori (Aziende Sanitarie e Ospedaliere regionali, RAS, ARES).

Le attività devono essere garantite da un **team di esperti applicativi** con competenze di dominio e tecnico-applicative sulle aree funzionali SISaR.

In particolare, il team collabora con ARES per:

- Analizzare i requisiti e le esigenze che emergono dal funzionamento in esercizio dei sistemi applicativi;
- Definire soluzioni tecnico-applicative in risposta alle esigenze operative, nel rispetto dell'architettura e delle policy di sicurezza;
- Proporre e valutare miglioramenti e ottimizzazioni che anticipino future necessità
- Fornire supporto tecnico e metodologico nella redazione di relazioni, linee guida e documentazione di utilizzo ottimale dei sistemi;
- Effettuare assessment del parco applicativo e tecnologico, benchmarking e analisi comparate di scenari alternativi;
- Eseguire attività di prototipazione e simulazione di configurazioni o soluzioni innovative, anche a fini sperimentali o dimostrativi;
- Supportare nella definizione e verifica di modelli operativi, metodologie e standard tecnici.

Inoltre, sono richieste attività di **Application Support Advanced** si configurano come servizio operativo di **supporto specialistico remoto** per l'attuazione di attività ordinarie di configurazione e parametrizzazione del software applicativo SISaR.

Tali attività, di natura non progettuale e a bassa complessità, sono finalizzate a recepire e implementare richieste specifiche provenienti dagli utenti finali, dai Key User aziendali, dai Responsabili dei Sistemi Informativi o dai referenti di ARES e di RAS:

- Le richieste di supporto vengono inoltrate tramite canali dedicati (telefono, e-mail o sistema di Trouble Ticketing) con indicazione dell'area applicativa, del modulo software, della descrizione dell'attività richiesta e dei dati necessari all'esecuzione;
- La presa in carico da parte dello specialista di prodotto è formalizzata con notifica al richiedente (via e-mail o contatto telefonico), da cui decorrono i tempi di erogazione;
- Ogni attività viene tracciata nel sistema di Application Lifecycle Management (ALM/Jira o equivalente), con registrazione dei tempi, delle azioni svolte, degli esiti e del tecnico responsabile;
- Il Fornitore dovrà adottare metodologie di stima e rendicontazione che mettano a disposizione di ARES un quadro tecnico, cronologico ed economico certo e verificabile.

5.4.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il Servizio SS è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Supporto Specialistico (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

5.4.4 Team mix

Il team mix richiesto dall'Amministrazione per l'erogazione del Servizio è il seguente:

- Healthcare Solution Specialist;
- Cloud Application Architect;
- Cloud Application Specialist;
- Cloud Security Specialist;
- User Experience Designer;
- ICT Business Analyst;
- Healthcare Data Scientist.

5.4.5 Data di attivazione

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.4.6 Luogo di esecuzione della fornitura

L'esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di ARES, presso le sedi di tutte Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS, presso le sedi del Fornitore e presso le sedi di RAS qualora necessario.

5.4.7 Orario

L'esecuzione della fornitura avverrà durante l'orario lavorativo (9-18).

5.4.8 Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità".

5.4.9 Profili professionali

Per i requisiti e caratteristiche dei profili professionali da impegnare sul sotto-servizio, si fa riferimento all'appendice di AQ "profili professionali".

5.5 ID 4- Servizi Infrastrutturali- Sotto servizio: Servizi di Conduzione Tecnica

5.5.1 Dimensionamento

Si riporta, di seguito il dimensionamento per il servizio richiesto (IVA esclusa):

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	GG/team ottimale	2.000	349.720,00 €

5.5.2 Attività e obiettivi progettuali

Servizio finalizzato alla conduzione tecnica dell'infrastruttura del SISaR. L'obiettivo è garantire la piena operatività, affidabilità e sicurezza della piattaforma, nonché supportare le attività di migrazione e disaccoppiamento funzionale dei moduli SISaR.

Il Fornitore sarà chiamato a gestire l'intera infrastruttura, sia nella sua componente centralizzata che, ove previsto, in eventuali installazioni distribuite presso i nodi aziendali del SISaR. Le attività comprenderanno:

- **Presa in carico e messa in esercizio** dell'infrastruttura, con predisposizione degli ambienti di esercizio, verifica dei requisiti di esercibilità tecnica, schedulazione dei rilasci e validazione dei parametri di sistema, delle procedure di backup e della documentazione tecnica.
- **Conduzione sistemistica e infrastrutturale** dei sistemi fisici e virtuali su cui è installata la piattaforma, inclusa la gestione degli apparati di sicurezza, della connettività, dello storage e della continuità operativa (backup, disaster recovery – se implementato nel corso della fornitura).
- **Monitoraggio operativo e tecnico** dei flussi di integrazione tra i macrocomponenti del SISaR e tra questi e i sistemi esterni, con utilizzo di strumenti di logging, alerting e supervisione centralizzata. Sarà richiesto il mantenimento di elevate performance e la scalabilità orizzontale e verticale della piattaforma, anche in configurazione attivo/attivo su più nodi.
- **Gestione della sicurezza applicativa e infrastrutturale**, con configurazione di protocolli di autenticazione e autorizzazione (SSL/TLS, OAuth2, SAML), verifica dei certificati digitali, e applicazione degli standard di settore (WS-Security, XML Signature, LDAP, etc.).
- L'esecuzione regolare delle operazioni di **backup e restore**, con particolare attenzione ai dati in ambienti distribuiti e alle immagini di sistema operativo, utilizzando strumenti automatizzati e, ove necessario, script personalizzati.
- La gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di **disaster recovery** (qualora tale disaster recovery venisse implementato nel corso della fornitura), inclusa la verifica della sincronizzazione tra ambienti primari e secondari, la consistenza dei dati replicati, e la predisposizione di test annuali di recovery. Tali test dovranno essere documentati e approvati dall'Amministrazione.
- In caso di evento disastroso il supporto operativo per l'attivazione del sito di disaster recovery (qualora tale disaster recovery venisse implementato nel corso della fornitura), e il successivo ripristino dei servizi sul sito primario, assicurando la continuità dei servizi applicativi SISaR
- **Trasferimento di know-how** e supporto alla documentazione tecnica, con predisposizione di report, schede informative e sessioni di affiancamento al

personale dell'Amministrazione, anche in fase di subentro o passaggio di consegne. Inoltre, il Fornitore dovrà garantire l'**Help Desk di II livello tecnico** che rappresenta una componente essenziale delle attività di supporto e gestione operativa del sistema informativo sanitario regionale (SISaR) e delle infrastrutture ICT correlate.

Il servizio ha carattere **continuativo** ed è finalizzato alla **risoluzione delle problematiche di natura tecnica** connesse al corretto utilizzo e funzionamento delle infrastrutture in esercizio, assicurando il **ripristino tempestivo e completo del servizio** all'utente finale nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) concordati. L'obiettivo è garantire la **presa in carico, tracciatura, diagnosi, gestione e risoluzione** dei malfunzionamenti e delle anomalie tecniche rilevate o segnalate dagli utenti o dai sistemi di monitoraggio, assicurando la **continuità operativa** delle infrastrutture e delle applicazioni gestite.

Il servizio concorre inoltre al **miglioramento complessivo della qualità del supporto tecnico**, fornendo elementi di analisi e conoscenza utili al potenziamento dell'Help Desk di 1° livello e alla riduzione dei tempi medi di intervento.

Il servizio di Help Desk di 2° livello tecnico comprende i seguenti ambiti:

- Sistemi server, storage e componenti di rete coinvolti nei servizi applicativi SISaR;
- Ambienti virtualizzati e sistemi operativi;
- Piattaforme middleware, database e sistemi di integrazione applicativa;
- Componenti di sicurezza, autenticazione e profilazione utenti;
- Apparati e sistemi di monitoraggio e diagnostica.

È richiesta la **gestione completa del ciclo di vita del ticket**, dalla presa in carico alla chiusura, garantendo:

- Tempestiva ricezione e registrazione della richiesta;
- Aggiornamento continuo dello stato di avanzamento;
- Analisi tecnica e diagnosi dell'anomalia;
- Individuazione, pianificazione ed esecuzione dell'intervento di ripristino;
- Verifica dell'effettiva risoluzione del problema e chiusura del ticket;
- Registrazione e documentazione di tutte le attività svolte nel sistema di tracciatura.

5.5.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il servizio di Conduzione Tecnica è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Conduzione Tecnica (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

5.5.4 Team mix

Il team mix richiesto da ARES per l'erogazione del Servizio è il seguente:

- Project Manager;
- Cloud Application Architect;
- Cloud Security Specialist;

- Database Specialist and Administrator;
- Systems & Network Administrator.

5.5.5 Data di attivazione

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.5.6 Luogo di esecuzione della fornitura

L'esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di ARES, presso le sedi di tutte Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS, presso le sedi del Fornitore e presso le sedi di RAS qualora necessario.

5.5.7 Orario

L'esecuzione della fornitura avverrà durante l'orario lavorativo (9-18). Per quanto concerne le attività di Help Desk di II livello si richiede al Fornitore reperibilità nei termini seguenti:

- Reperibilità H24, 7 giorni su 7, con possibilità di intervento manutentivo in caso di malfunzionamenti delle componenti software di base, middleware di integrazione o dell'ambiente del sistema SISaR. Tale servizio copre anche il ripristino dei servizi applicativi SISaR in caso di fault negli ambienti di esecuzione, durante le fasce orarie non coperte dal servizio di Gestione Sistemistico-Applicativa;
- Assistenza H24, 7 giorni su 7, per i sistemi mission-critical. Sono inclusi interventi manutentivi per la risoluzione di blocchi causati da malfunzionamenti software, anche tramite soluzioni temporanee (workaround) che non richiedano il rilascio di patch o nuove release, da effettuarsi al di fuori dell'orario di copertura dell'Help Desk. Reperibilità il sabato, nella fascia oraria 08:00 – 13:00, per interventi manutentivi volti a risolvere blocchi critici, anche in questo caso mediante soluzioni workaround.

5.5.8 Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità".

5.5.9 Profili professionali

Per i requisiti e caratteristiche dei profili professionali da impegnare sul sotto-servizio, si fa riferimento all'appendice di AQ "profili professionali".

5.6 ID 4- Servizi Infrastrutturali- Sotto servizio: Servizi di Supporto tecnologico (ST)

5.6.1 Dimensionamento

Si riporta, di seguito il dimensionamento per il servizio richiesto (IVA esclusa):

SERVIZI RICHIESTI

SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Supporto Tecnologico	GG/team ottimale	2.200	395.648,00 €

5.6.2 Attività e obiettivi progettuali

Il servizio comprende attività di **supporto specialistico ICT** a favore dell'Amministrazione, finalizzate a garantire l'**evoluzione tecnologica**, l'**efficientamento dei servizi informativi** e il **governo delle infrastrutture digitali**. Le attività sono orientate a fornire **consulenza tecnica qualificata**, **analisi di fattibilità**, e **assistenza operativa** nelle iniziative di trasformazione digitale e gestione del patrimonio ICT.

Principali attività previste:

- **Supporto all'utilizzo di nuovi prodotti applicativi e tecnologici**, attraverso attività di affiancamento, formazione e assistenza specialistica agli utenti e ai team interni;
- **Supporto alla realizzazione di progetti di evoluzione infrastrutturale**, con attività di analisi tecnica, progettazione, pianificazione e coordinamento delle iniziative di modernizzazione dei sistemi ICT;
- **Supporto all'analisi e gestione dei rischi ICT**, attraverso la definizione di modelli metodologici standard, l'individuazione di misure correttive e il monitoraggio della loro efficacia;

5.6.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il servizio di Supporto Tecnologico è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Supporto Tecnologico (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

5.6.4 Team mix

Il team mix richiesto da ARES per l'erogazione del Servizio è il seguente:

- Cloud Application Architect;
- Cloud Application Specialist;
- Cloud Security Specialist;
- Database Specialist and Administrator;
- Systems & Network Administrator.

5.6.5 Data di attivazione

La data di attivazione del servizio coincide con la data concordata in sede di avvio lavori.

5.6.6 Luogo di esecuzione della fornitura

L'esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di ARES, presso le sedi di tutte Aziende Sanitarie pubbliche/private di RAS, presso le sedi del Fornitore e presso le sedi di RAS qualora necessario.

5.6.7 Orario

L'esecuzione della fornitura avverrà durante l'orario lavorativo (9-18).

5.6.8 Indicatori di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all'appendice di AQ "indicatori di qualità".

5.6.9 Profili professionali

Per i requisiti e caratteristiche dei profili professionali da impegnare sul sotto-servizio, si fa riferimento all'appendice di AQ "profili professionali".

6 ELEMENTI TRASVERSALI A VARI SERVIZI

- Si richiede al Fornitore di indicare nel Piano Operativo il dettaglio dei servizi previsti inserendo la ripartizione degli stessi per ogni singola componente di ogni modulo del sistema SISaR di riferimento rispetto al perimetro del presente Piano dei Fabbisogni. A titolo esemplificativo e non esaustivo, in coerenza con quanto definito nei capitoli precedenti, i sistemi dei moduli per i quali si richiede il dettaglio sono SIO (es. Anagrafe, ADT, etc.), AAP (es. PUA, ADI, etc.), CUP ed EPI. A tal proposito, si ribadisce di fare riferimento a tutti i sistemi e moduli elencanti nelle tabelle al cap. 2.3 del presente documento;
- Si richiede al Fornitore di presentare le previsioni di dismissione dei singoli sistemi afferenti ai moduli SISaR in perimetro, quindi a titolo esemplificativo e non esaustivo SIO (es. Anagrafe, ADT, etc.), AAP (PUA, ADI, etc.), CUP ed EPI. A tal proposito, si ribadisce di fare riferimento a tutti i sistemi e moduli elencanti nelle tabelle al cap. 2.3 del presente documento. Le economie derivanti dalla dismissione degli stessi saranno gestite di comune accordo con ARES;
- Si richiede al Fornitore 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;
- Si richiede al Fornitore la specifica in merito alle attività di trasferimento di Know-How a fine fornitura/Exit strategy e Phase out inclusi gli elementi migliorativi ove previsti in offerta tecnica.

7 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 nonché dai successivi commi e a quanto indicato all'art. 26 dell'Accordo Quadro.

Nell'ambito del Piano Operativo, il Fornitore dovrà indicare le parti e le quote del servizio/fornitura che intende subappaltare, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dall'Accordo Quadro.

8 PIANO TEMPORALE

Il piano temporale prevede l'attivazione di tutti i servizi descritti al paragrafo 5 contestualmente alla stipula del contratto e l'erogazione degli stessi per l'intera durata contrattuale.

9 DETTAGLIO IMPORTO ECONOMICO PROGRAMMATO

Come indicato al paragrafo 3 del presente Piano, l'impegno economico programmato complessivo del Contratto Esecutivo è pari 4.002.767,32 € (IVA esclusa).

In particolare, si riporta di seguito un quadro sinottico dell'importo economico programmato, articolato per servizio/sotto-servizio, obiettivo/intervento e anno di fornitura (da intendersi come anno di fornitura un periodo di 12 mesi a partire dalla data di attivazione concordata in sede di avvio lavori):

SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO	OBIETTIVI/INTERVENTI PER SOTTO-SERVIZIO	Anno 1	Anno 2
SVILUPPO	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field	-	-	-
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Evoluzione di	- Innovazione funzionale del software - Adeguamento a nuove esigenze clinico-assistenziali. - Evoluzioni normative	398.247,81 €	398.247,81 €

	Applicazioni Software Esistenti	straordinarie - Revisione estesa della configurazione applicativa - Gestione delle Change Request (CR) - Sviluppo iterativo con metodologia agile - Testing completo (unità, integrazione, sistema, regressione) - Pianificazione e rendicontazione delle attività		
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Migrazione Applicativa al Cloud	-	-	-
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	-	-	-
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizio di sviluppo e evoluzione sw in	-	-	-

	co-working con l'Amministrazione			
MANUTENZIONE	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa	-	-	-
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Correttiva	-	-	-
	Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	- Adeguamenti normativi ordinari - Aggiornamenti tecnologici e ambientali - Prevenzione dell'obsolescenza software - Miglioramento di accessibilità e usabilità - Interoperabilità e standardizzazione dei dati - Upgrade di versioni di software e middleware - Risoluzione di errori e malfunzionamenti - Ripristino rapido della funzionalità - Gestione Trouble Ticketing - Correzione e testing - Installazione pianificata delle patch.	826.904,34 €	826.904,34 €
CONDUZIONE	Canone	-	-	-

APPLICATIVA	mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Servizi di gestione Applicativi e Base Dati			
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione Applicativi e Base Dati	- Gestione degli ambienti di test, pre-produzione e produzione - Supporto tecnico-funzionale agli utenti - Help Desk di I livello - Monitoraggio e tuning sistemistico - Validazione e rilascio di nuove funzionalità - Pianificazione e miglioramento continuo	161.910,00 €	161.910,00 €
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web	-	-	-
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto	- Consulenza tecnica e metodologica - Analisi e definizione di evoluzioni applicative - Supporto alla configurazione e parametrizzazione	241.141,20 €	241.141,20 €

	Specialistico			
CONDUZIONE TECNICA	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	- Gestione dell'infrastruttura SISaR - Monitoraggio tecnico e operativo - Gestione sicurezza applicativa e infrastrutturale - Backup, restore e disaster recovery (se implementato nel corso della fornitura) - Help Desk di II livello tecnico - Gestione completa del ciclo di vita dei ticket	174.860,00 €	174.860,00 €
	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Servizi Infrastrutturali – Servizio di Conduzione Tecnica	-	-	-
	Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) – Servizi Infrastrutturali – Supporto Tecnologico	- Supporto all'evoluzione tecnologica - Assistenza nella trasformazione digitale - Analisi e gestione dei rischi ICT	197.824,00 €	197.824,00 €
		TOTALE	2.000.887,35 €	2.000.887,35 €

10 FATTURAZIONE

Sarà facoltà di ARES concordare con il Fornitore la modalità di fatturazione che riterrà più opportuna coerentemente con i vincoli previsti dall'Accordo Quadro.