



Febbraio 2026

ID2366

## PIANO OPERATIVO

Affidamento di un Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN

**Gestione, Manutenzione ed Evoluzione dei Sistemi  
Gestionali SISaR: Amministrativo Contabile, HR,  
Protocollo e Atti Amministrativi, Direzionale e Debito  
Informativo**

ACCENTURE | ATS | GPI | ALMAVIVA | ALMAWAVE | DEAS | DEENOVA | EASY HEALTH | ICONSULTING | INFOCERT | IQVIA |  
NEXT | NUVYTA | S3K

REGISTRO DELLE REVISIONI:

| Revisione | Data       | Descrizione delle modifiche    | Autore |
|-----------|------------|--------------------------------|--------|
| 1.0       | 10.12.2025 | Prima Emissione                | RTI    |
| 1.1       | 19.12.2025 | Prima Emissione - Integrazioni | RTI    |
| 2         | 20/02/2026 | Seconda Emissione              | RTI    |

## INDICE

|           |                                                                                             |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Introduzione .....</b>                                                                   | <b>5</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Scopo Del Documento.....</b>                                                             | <b>6</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Riferimenti .....</b>                                                                    | <b>7</b>  |
| 3.1       | Documenti applicabili.....                                                                  | 7         |
| <b>4</b>  | <b>Piano di Lavoro Generale .....</b>                                                       | <b>7</b>  |
| 4.1       | Cronoprogramma e Fatturazione.....                                                          | 10        |
| <b>5</b>  | <b>Piano della Qualità Specifico .....</b>                                                  | <b>11</b> |
| 5.1       | Organizzazione del Contratto Esecutivo e dei Servizi .....                                  | 11        |
| 5.2       | Curricula delle Risorse Professionali .....                                                 | 12        |
| 5.3       | Metodi, Tecniche e Strumenti.....                                                           | 12        |
| 5.4       | Requisiti di Qualità .....                                                                  | 13        |
| <b>6</b>  | <b>Proposta Progettuale ed Operativa .....</b>                                              | <b>14</b> |
| 6.1       | Obiettivi .....                                                                             | 14        |
| 6.2       | Soluzione Proposta: Servizi Oggetto di Erogazione .....                                     | 14        |
| 6.2.1     | <i>Servizio di Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV) .....</i>          | <i>14</i> |
| 6.2.2     | <i>Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud (MC).....</i>                                | <i>15</i> |
| 6.2.3     | <i>Servizio di Sviluppo e Evoluzione SW in Co-Working con l’Amministrazione (COW) .....</i> | <i>16</i> |
| 6.2.4     | <i>Servizio di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) .....</i>        | <i>17</i> |
| 6.2.5     | <i>Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati (GAB) .....</i>                             | <i>19</i> |
| 6.2.6     | <i>Supporto Specialistico (SS).....</i>                                                     | <i>20</i> |
| 6.2.7     | <i>Conduzione Tecnica (CT).....</i>                                                         | <i>22</i> |
| 6.2.8     | <i>Supporto Tecnologico (ST).....</i>                                                       | <i>24</i> |
| 6.2.9     | <i>Trasferimento di Know-How a Fine Fornitura/Exit strategy .....</i>                       | <i>24</i> |
| <b>7</b>  | <b>Importo Contrattuale e Quantità Previste .....</b>                                       | <b>25</b> |
| <b>8</b>  | <b>Date di Attivazione e Durata .....</b>                                                   | <b>26</b> |
| <b>9</b>  | <b>Luoghi di Esecuzione .....</b>                                                           | <b>26</b> |
| <b>10</b> | <b>Subappalto .....</b>                                                                     | <b>27</b> |
| <b>11</b> | <b>Allegati .....</b>                                                                       | <b>27</b> |



ARES - Azienda regionale della salute  
Data: 24/02/2026 11:47:24 PG/2026/0012839

# 1 Introduzione

La Regione Autonoma della Sardegna, 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**, di cui dovrà di conseguenza assicurare la rispettiva continuità operativa ed evoluzione.

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. I moduli software del SISaR che sono oggetto del presente Piano Operativo sono tutti quelli che ricadono nelle seguenti aree funzionali: **Amministrativo Contabile (AMC), Personale (HR), Protocollo e Atti Amministrativi (PD), Direzionale (DIR) e Debito Informativo (SIDI)**.

Il sistema, originariamente realizzato a partire dal 2008 ed oggetto di successive evoluzioni fino al 2019, è stato di recente interessato da un intervento di reingegnerizzazione della rispettiva architettura, che ha incluso anche l’acquisizione di una nuova infrastruttura di integrazione, dando vita al sistema **SISaR 2.0**.

In ragione della presa in carico della gestione, manutenzione ed evoluzione del SISaR da parte di ARES (di seguito anche Amministrazione), quest’ultima intende perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- **Garantire la continuità operativa** dei sistemi software SISaR inclusi nel presente Piano Operativo, assicurando la piena funzionalità dei moduli esistenti e la loro evoluzione normativa e tecnologica;
- **Assicurare il mantenimento dell’architettura dei sistemi SISaR** inclusi nel presente Piano Operativo e dei rispettivi servizi di interoperabilità rilasciati su **Enterprise Service Bus (ESB)** e **API Gateway** di ultima dotazione nell’ambito del SISaR 2.0 (la cui gestione e manutenzione è esclusa dal presente Piano Operativo);
- **Migliorare le performance e l’usabilità** dei sistemi software SISaR inclusi nel presente Piano Operativo, con interventi mirati sull’interfaccia utente, ottimizzazione dei flussi, e adozione di design responsive e accessibile;
- **Assicurare la conformità al GDPR**, attraverso l’adozione di misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati personali e la sicurezza delle informazioni;
- **Supportare il cambiamento organizzativo** mediante servizi di formazione, affiancamento e change management, per facilitare l’adozione delle nuove soluzioni da parte degli utenti;
- **Garantire una continuità dei servizi e della conoscenza**, mantenendo la documentazione aggiornata per assicurare la continuità dei servizi al termine del contratto;
- 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).

La gestione, manutenzione ed evoluzione dei sistemi SISaR inclusi nel presente Piano Operativo avverrà nel rispetto dell’insieme di policy attualmente applicate, che prevedono:

- **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.

#### Riferimenti dell’Amministrazione:

|                        |                                     |
|------------------------|-------------------------------------|
| DENOMINAZIONE          | 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                            |
| CODICE UNIVOCO UFFICIO | A3EY45N                             |
| INDIRIZZO MAIL         | protocollo@pec.aressardegna.it      |
| PEC                    | protocollo@pec.aressardegna.it      |
| REFERENTE DELL’AMM.    | Dott. Cesare Delussu                |
| RUOLO                  | Responsabile Unico del Progetto     |
| TELEFONO               | 079/2061962                         |
| INDIRIZZO MAIL         | dipartimento.ict@aressardegna.it    |
| MAIL PEC               | dip.ict@pec.aressardegna.it         |

## 2 Scopo Del Documento

Il presente documento rappresenta il Piano Operativo che risponde al Piano dei Fabbisogni di cui all’ordine n. **8820617** e procedura di acquisto n. **1343531** del 19/11/2025, in ambito **Procedimenti Amministrativi e Contabili** e relativo alla gestione, manutenzione ed evoluzione dei sistemi SISaR ricadenti nelle aree funzionali: **Amministrativo Contabile (AMC), Personale (HR), Protocollo e Atti Amministrativi (PD), Direzionale (DIR) e Debito Informativo (SIDI)**.

Nello specifico il Piano Operativo ivi elaborato risponde ai requisiti di servizio espressi nel Piano dei Fabbisogni, in termini quantitativi e qualitativi, definendo i seguenti aspetti per quanto attiene la proposta operativa di erogazione dei servizi:

- Proposta operativa coerente rispetto al contesto tecnologico descritto nel Piano dei Fabbisogni;
- Importo contrattuale e quantità previste per i servizi oggetto di fornitura;
- Data di attivazione del servizio di fornitura;
- Durata del Contratto Esecutivo;
- Indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura;
- Definizione del RUAC del Contratto Esecutivo (RUAC CE).

## 3 Riferimenti

### 3.1 Documenti applicabili

| Rif. | Titolo                                                                                |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | ALLEGATO 1 - ID 2366 All. 1 Capitolato Tecnico Generale.pdf                           |
| 2.   | ALLEGATO 2A – ID 2366 All. 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi 1 e 2.pdf |
| 3.   | ID 2366_Accordo Quadro_ACCENTURE_L2_signed.pdf                                        |
| 4.   | Offerta Tecnica – RTI ACN_L2 Sanità digitale 3 ID2366.pdf                             |
| 5.   | ID 2366 Appendice 1A ai CTS Lotti Applicativi - Profili Professionali.pdf             |
| 6.   | ID 2366 - Lotto2 - Piano dei Fabbisogni_Accenture_v3.pdf.p7m                          |

## 4 Piano di Lavoro Generale

Il piano di lavoro generale è strutturato sulla base dei principali ambiti funzionali oggetto di intervento su cui si focalizzeranno i servizi professionali ivi proposti, fornendo una pianificazione di massima della rispettiva erogazione, rimandando alla fase esecutiva la definizione di un cronoprogramma di dettaglio delle attività che verrà concordato con dal RTI con l’Amministrazione aderente.

In particolare, il progetto è suddiviso in due tipologie di Work Package (WP):

- **WP che raggruppano servizi di carattere progettuale**, nell’ambito dei quali saranno definiti e stimati di volta in volta gli obiettivi che l’Amministrazione potrà richiedere sulla base delle esigenze che rileverà in itinere di progetto. Tali WP saranno composti da attività che ricadono nei servizi di *Sviluppo*, ovvero di *Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV)*, di *Migrazione Applicativa al Cloud (MC)*, di *Sviluppo e Evoluzione SW in Co-Working con l’Amministrazione (COW)*, ed il cui perimetro ed obiettivi non sono in origine già stabiliti ma vengono definiti e dimensionati in accordo con l’Amministrazione nel corso del progetto e rendicontati a corpo / obiettivo. Detti WP corrisponderanno gli obiettivi di sviluppo che saranno definiti nel corso del progetto; nell’ambito di ciascun WP saranno pianificati i task, ovvero le attività di dettaglio, necessari alla realizzazione dell’obiettivo progettuale corrispondente.
- **WP che raggruppano servizi di carattere continuativo**, che sin dall’inizio del contratto prevedono una allocazione di risorse costante nel tempo finalizzata ad assicurare la continuità di funzionamento dei sistemi gestionali SISaR nel rispetto degli SLA contrattuali. Ricadono in tali WP i servizi di *Manutenzione Software – Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC)* – di *Conduzione Applicativa – Gestione Applicativi e Basi di Dati (GAB)*, *Supporto Specialistico (SS)* – e i *Servizi Infrastrutturali – Conduzione Tecnica (CT)*, e *Supporto Tecnologico (ST)*, la cui erogazione è assicurata in modalità continuativa, mediante la pianificazione ed allocazione di una capacità produttiva / team ottimale costante nel tempo nei mesi di copertura dei servizi medesimi, e rendicontati mensilmente a corpo o a canone. Detti WP corrispondono alle aree applicative / funzionali SISaR incluse nel presente Piano Operativo, nell’ambito dei quali vengono erogati i servizi continuativi anzi richiamati.

Le aree funzionali SISaR (sistemi gestionali SISaR) su cui saranno erogati i servizi ivi previsti sono nel seguito riportate.

| AMC – Amministrativo Contabile |
|--------------------------------|
| Contabilità Generale           |
| Contabilità Analitica          |
| Controllo di Gestione          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Approvvigionamenti: Acquisiti e Contratti                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Logistica: Magazzini/Farmaci, Richieste Approvvigionamento, Armadietto di Reparto                                                                                                                                                                                                              |
| Gestione Attrezzature e Manutenzioni                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nuove funzionalità dell’HUB del Farmaco sui moduli di Logistica e Approvvigionamenti                                                                                                                                                                                                           |
| Nuove funzionalità di disintermediazione di Ordini e Fatturazione per la comunicazione con gli Intermediari                                                                                                                                                                                    |
| <b>HR – Gestione risorse umane</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Trattamento Giuridico                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Gestione Dotazione Organica                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gestione Economica e Contributiva                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gestione Presenze e Assenze (Rilevazione Presenze)                                                                                                                                                                                                                                             |
| Portale del Dipendente (Intranet del Personale SSR), nei soli servizi web di consultazione dei cedolini da parte del personale dipendente, implementati direttamente nell’ambito del sistema SISaR HR, e ad esclusione della componente Liferay già dismessa nel corso del contratto SISaR 2.0 |
| <b>PD – Protocollo e Atti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Protocollo Informatico                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Atti Amministrativi                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gestione Documentale                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>DIR – Direzionale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Strumento ETL: Talend Open Studio                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Flussi ETL                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Datawarehouse                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Strumento di BI: SpagoBI                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Report ed Indicatori                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SIDI – Sistema Integrato Debito Informativo</b>                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sistema Integrato Debito Informativo                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Integrazioni</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Picasso CressanWBS-AMC                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Picasso Cressan EMR - AMC                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Picasso Cressan SOWEB - AMC                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Picasso Cressan SPRESAL dipartimentale - PROTOCOLLO                                                                                                                                                                                                                                            |
| Picasso Cressan HCM - AMC                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Picasso Cressan HR - AMC                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Picasso Cressan ATTI - AMC                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Picasso Cressan HR-MEDIR                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Picasso Cressan ATTI-PROTOCOLLO                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Picasso Cressan AMC-HUB Farmaco                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Picasso Cressan HR - PerlaPA                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Picasso Cressan AMC-ONCOEMATOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Picasso Cressan AMC-CUPWEB                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Picasso Cressan AMC-IFIN                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Picasso Cressan PROTOCOLLO-IFIN                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Picasso Cressan REGPROT - DocFly3                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Picasso Cressan DIR-GAF                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Picasso Cressan Egrammata- Protocollo                                                                                                                                                                                                                                                          |
| AOUCA AMC - ARMADIETTO SPID (integrazione diretta)                                                                                                                                                                                                                                             |
| AMC e Portale Fornitori CSAmc (integrazione Spagic)                                                                                                                                                                                                                                            |

*Figura 1 – Sistemi Gestionali SISaR inclusi nel perimetro dei Servizi previsti nel Piano Operativo*

N.B.: Rispetto al perimetro delle applicazioni riportato nel Piano dei Fabbisogni, si precisa che i moduli Gestione Pensioni e Gestione Fondi sono in disuso come rilevabile nell’attuale fornitura di servizi del

contratto SISaR 2.0 in via di conclusione; in considerazione di ciò detti moduli non sono da considerarsi nel perimetro dei sistemi gestionali SISaR su cui saranno erogati i servizi oggetto del presente Piano Operativo.

I principali WP in cui è organizzato il Piano di Lavoro Generale sono di seguito riportati.

| ID Attività (Work Package) | Attività / Work Package       | ID Sotto-Attività | Sotto-Attività           | Breve Descrizione                                                                                                                                                              |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WP01                       | Servizi Progettuali: Sviluppo | WP01.01           | MEV                      | Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV) ricadenti nell’ambito dei sistemi gestionali SISaR.                                                                  |
|                            |                               | WP01.02           | Migrazione al Cloud      | Migrazione Applicativa al Cloud (MC) dei sistemi gestionali SISaR.                                                                                                             |
|                            |                               | WP01.03           | Evoluzione in Co-Working | Sviluppo e Evoluzione SW in Co-Working con l’Amministrazione (COW) dei sistemi gestionali SISaR.                                                                               |
| WP02                       | AMC – Servizi Continuativi    | WP02.01           | Manutenzione Software    | Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) dei sistemi Amministrativo Contabili SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.                                 |
|                            |                               | WP02.02           | Conduzione Applicativa   | Gestione Applicativi e Basi di Dati (GAB) e Supporto Specialistico (SS) nell’ambito dei sistemi Amministrativo Contabili SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.       |
| WP03                       | HR – Servizi Continuativi     | WP03.01           | Manutenzione Software    | Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) dei sistemi HR SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.                                                       |
|                            |                               | WP03.02           | Conduzione Applicativa   | Gestione Applicativi e Basi di Dati (GAB) e Supporto Specialistico (SS) nell’ambito dei sistemi HR SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.                             |
| WP04                       | PD – Servizi Continuativi     | WP04.01           | Manutenzione Software    | Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) dei sistemi Protocollo, Atti e Documentale SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.                           |
|                            |                               | WP04.02           | Conduzione Applicativa   | Gestione Applicativi e Basi di Dati (GAB) e Supporto Specialistico (SS) nell’ambito dei sistemi Protocollo, Atti e Documentale SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione. |
| WP05                       | DIR – Servizi Continuativi    | WP05.01           | Manutenzione Software    | Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) del sistema informativo Direzionale SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.                                  |
|                            |                               | WP05.02           | Conduzione Applicativa   | Gestione Applicativi e Basi di Dati (GAB) e Supporto Specialistico (SS) nell’ambito del sistema informativo Direzionale SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.        |
| WP06                       | SIDI – Servizi Continuativi   | WP06.01           | Manutenzione Software    | Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) del Sistema Integrato del Debito Informativo SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione.                         |

| ID Attività<br>(Work<br>Package) | Attività / Work<br>Package      | ID Sotto-<br>Attività | Sotto-Attività         | Breve Descrizione                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                 | WP06.02               | Conduzione Applicativa | Gestione Applicativi e Basi di Dati (GAB) e Supporto Specialistico (SS) nell’ambito del Sistema Integrato del Debito Informativo SISaR e dei rispettivi servizi di integrazione. |
| WP07                             | INFRA – Servizi<br>Continuativi | WP07.01               | Conduzione Tecnica     | Conduzione Tecnica (CT) degli ambienti di deployment / installazione dei sistemi gestionali SISaR.                                                                               |
|                                  |                                 | WP07.02               | Supporto Tecnologico   | Supporto Tecnologico (ST) sugli ambienti di deployment / installazione dei sistemi gestionali SISaR.                                                                             |

Figura 2 – Principali Work Package del Piano di Lavoro Generale

## 4.1 Cronoprogramma e Fatturazione

Coerentemente con quanto richiesto dall’Amministrazione aderente (ARES) nel rispettivo Piano dei Fabbisogni si propone un cronoprogramma di massima per l’erogazione dei servizi ivi previsti di seguito riportato.

| WP      | Attività'                     | Servizi | Trimestri |    |    |    |    |    |    |    |
|---------|-------------------------------|---------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|
|         |                               |         | T1        | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 |
| WP01    | Servizi Progettuali: Sviluppo |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP01.01 | MEV                           | MEV     |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP01.02 | Migrazione al Cloud           | MC      |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP01.03 | Evoluzione in Co-Working      | COW     |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP02    | AMC – Servizi Continuativi    |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP02.01 | Manutenzione Software         | MAD-MAC |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP02.02 | Conduzione Applicativa        | GAB, SS |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP03    | HR – Servizi Continuativi     |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP03.01 | Manutenzione Software         | MAD-MAC |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP03.02 | Conduzione Applicativa        | GAB, SS |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP04    | PD – Servizi Continuativi     |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP04.01 | Manutenzione Software         | MAD-MAC |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP04.02 | Conduzione Applicativa        | GAB, SS |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP05    | DIR – Servizi Continuativi    |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP05.01 | Manutenzione Software         | MAD-MAC |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP05.02 | Conduzione Applicativa        | GAB, SS |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP06    | SIDI – Servizi Continuativi   |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP06.01 | Manutenzione Software         | MAD-MAC |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP06.02 | Conduzione Applicativa        | GAB, SS |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP07    | INFRA – Servizi Continuativi  |         |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP07.01 | Conduzione Tecnica            | CT      |           |    |    |    |    |    |    |    |
| WP07.02 | Supporto Tecnologico          | ST      |           |    |    |    |    |    |    |    |

Figura 3 - Cronoprogramma

Per quanto attiene il cronoprogramma dei servizi a carattere progettuale (WP01), la rispettiva pianificazione di dettaglio sarà definita nel corso del progetto sulla base degli obiettivi di sviluppo specifici che saranno di volta in volta richiesti dall’Amministrazione e stimati/dimensionati dal RTI. In relazione al cronoprogramma dei servizi continuativi (WP02, WP03, WP04, WP05, WP06, WP07) questo avrà inizio con l’avvio dei lavori, coincidente con il 01 Luglio 2026, e termine decorsi 24 mesi da esso, ovvero il 30 Giugno 2028; detti servizi saranno assicurati secondo una pianificazione mensile costante del team ottimale previsto nel presente Piano Operativo.

Con cadenza bimestrale le attività erogate nell’ambito dei diversi WP saranno rendicontate in specifici “SAL – Stato Avanzamento Lavori”. Tali SAL dovranno essere presentati dal RTI entro i 15 giorni successivi al bimestre cui riferiscono e verificati ed approvati dall’Amministrazione entro i 15 giorni successivi dalla loro ricezione. A valle della approvazione da parte dell’Amministrazione del singolo SAL, il RTI procederà con la fatturazione dei corrispettivi delle prestazioni in esso rendicontate ed approvate.

## 5 Piano della Qualità Specifico

Per il piano di qualità specifico si rimanda al documento denominato “Piano della qualità specifico” che verrà consegnato a seguito della stipula del contratto, in ogni caso si faccia riferimento al documento di “Piano della Qualità Generale di Lotto”, denominato “AQ- SD3 - ID2366\_Piano della Qualità Generale di Lotto 1 e 2 - v.1.pdf” trasmesso a Consip da codesto RTI.

### 5.1 Organizzazione del Contratto Esecutivo e dei Servizi

Il modello organizzativo proposto per la gestione del contratto esecutivo e servizi rimodula il modello organizzativo offerto dal RTI per l’AQ recependo quanto richiesto dall’Amministratore nel Piano dei Fabbisogni. Pertanto, l’organizzazione proposta è quella illustrata nella figura seguente.

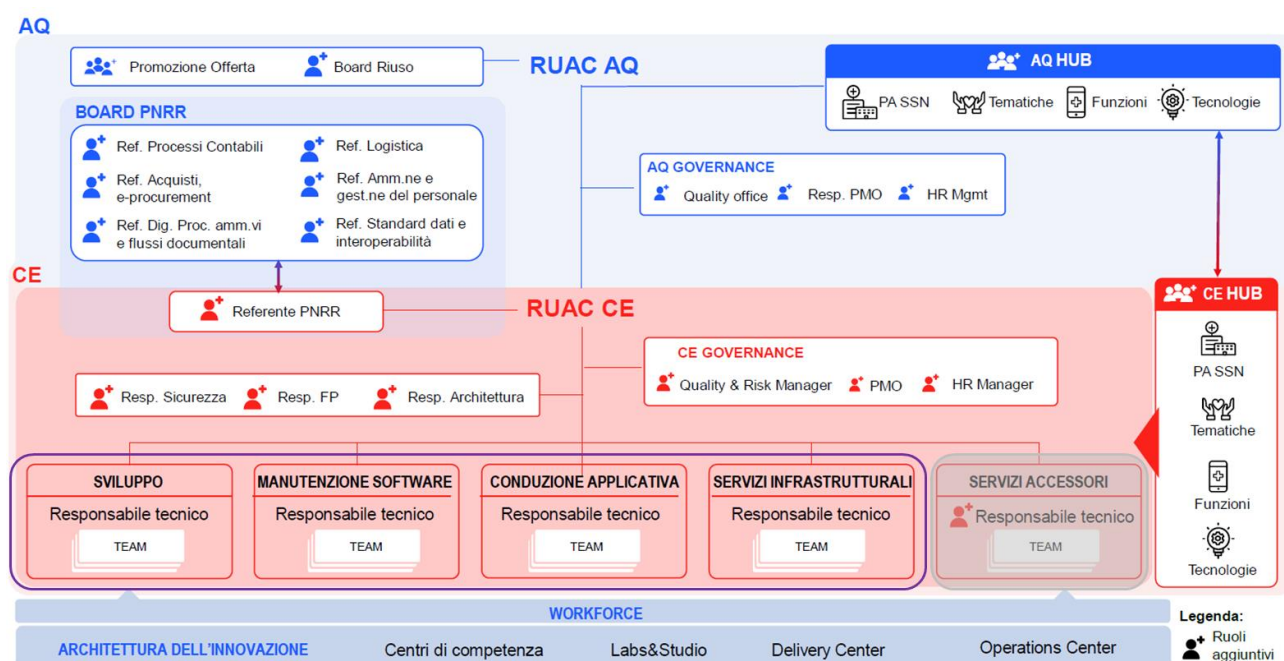


Figura 4 - Organizzazione

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

- **RUAC CE** che risponde al **RUAC AQ** e assicura una vista organica sul Contratto con un livello di astrazione adeguato che permette un governo uniforme di tutte le attività mantenendo il focus sul valore di business che si vuole ottenere. 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 dal 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 del 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 del 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.

## 5.2 Curricula delle Risorse Professionali

Le figure di riferimento per l’erogazione dei servizi ivi previsti sono nel seguito indicate.

| AMBITO                                                                                  | RISORSE DA IMPIEGARE         | NOME     | COGNOME | E-MAIL                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------|---------|--------------------------------|
| CONTRATTO ESECUTIVO (CE)                                                                | RUAC del Contratto Esecutivo | Riccardo | Gualini | riccardo.gualini@accenture.com |
| SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE SW, CONDUZIONE APPLICATIVA E SERVIZI INFRASTRUTTURALI | Responsabile Tecnico         | Marianna | Cogno   | marianna.cogno@accenture.com   |

*Figura 5 – Figure di riferimento del Contratto Esecutivo*

Per quanto attiene le restanti figure principali del team di lavoro che saranno impiegate nella esecuzione dei servizi oggetto del presente Piano Operativo, i rispettivi CV saranno consegnati in sede di avvio lavori.

## 5.3 Metodi, Tecniche e Strumenti

La struttura organizzativa che proponiamo si ispira a principi, processi e best practice del framework SAFe (Scaled Agile Framework®) che ci consente di definire un modello di erogazione e governance dei servizi adeguato a rispondere rapidamente alle varieghe esigenze della Sanità pubblica e adattarsi ai cambiamenti che caratterizzano un sistema complesso, in una visione unitaria di Accordo Quadro (AQ). Attraverso un processo decisionale snello e agile, oltre i confini funzionali e organizzativi, SAFe consente di allineare l’esecuzione dei contratti alla visione di AQ e alla strategia nazionale, sulla base degli obiettivi del PNRR, massimizzando il valore dei servizi resi nell’ambito di ciascun Contratto Esecutivo (CE)

Per gestire al meglio un contesto in così rapida evoluzione, con caratteristiche di elevata complessità e criticità, quale quello della presente fornitura, abbiamo scelto un modello organizzativo agile e scalabile basato sui principi del Value Delivery System del framework SAFe® Agile. SAFe® è progettato per aiutare le organizzazioni ad efficientare lo sviluppo agile del software, ridurre i tempi di consegna e rispondere più rapidamente ai cambiamenti del contesto. SAFe® abilita, inoltre, un processo Agile DevOps basato sulla Continuous Delivery, Operation & Integration delle attività che mantiene costantemente allineato il sistema ai requisiti espressi dall’Amministratore. La comprensione condivisa dei rischi esistenti all’interno di ogni Agile Release Train (ART) permette di adottare un approccio Security by Design implementando i requisiti di sicurezza e privacy della soluzione progressivamente con l’avanzamento della realizzazione. Grazie alla combinazione di Agile con il DevSecOps si favorisce la collaborazione tra tutte le funzioni (es. Operations,

Sviluppo, Sicurezza), l’adatta- abilità ai cambiamenti dei requisiti anche in contesti complessi e lo sviluppo di soluzioni modulari basate sul rilascio incrementale.

Per garantire una più efficace adozione del DevOps da parte delle Amministrazioni Con- traenti, mettiamo inoltre a disposizione della fornitura il modello DevOps Maturity Model, finalizzato ad accompagnare le Amministrazioni nelle azioni da intraprendere e nel migliore utilizzo degli strumenti a supporto dei processi DevOps. Questo modello prevede una categorizzazione: da uno stadio iniziale, in cui le componenti di Development e Operations non sono integrate oppure attuano delle procedure di deployment “ad hoc”; attraverso vari stadi, tramite i quali, si arriva a quello Full DevOps, con l’ottimizzazione delle attività di deploy secondo le pratiche della Continuous Integration/Continuous Delivery.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Piano della qualità generale di Lotto.

## 5.4 Requisiti di Qualità

Per supportare il 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.

## 6 Proposta Progettuale ed Operativa

### 6.1 Obiettivi

I servizi inclusi nel presente Piano Operativo hanno l’obiettivo di assicurare la gestione, manutenzione e evoluzione dei sistemi gestionali SISaR di cui alla *Figura 1 “Sistemi Gestionali SISaR inclusi nel perimetro dei Servizi previsti nel Piano Operativo”*, ovvero:

- AMC – Amministrativo Contabile;
- HR – Gestione Risorse Umane;
- PD – Protocollo, Atti Amministrativi e Documentale;
- DIR – Direzionale;
- SIDI – Sistema Integrato Debito Informativo;
- Servizi di Integrazione implementati nell’ambito delle aree applicative anzi elencate, ad esclusione della piattaforma middleware ESB-Picasso e del cluster OKD che non sono oggetto del presente Piano Operativo.

### 6.2 Soluzione Proposta: Servizi Oggetto di Erogazione

I servizi professionali proposti per l’attuazione dei WP ricadenti nel presente Piano Operativo sono riepilogati nella tabella di seguito riportata con indicazione delle relative quantità, il tutto conformemente a quanto previsto nel Piano dei Fabbisogni dell’Amministrazione aderente.

Questo riepilogo aiuta a organizzare le risorse necessarie in modo allineato con gli obiettivi del progetto come ivi descritti.

| SERVIZI INCLUSI NEL PIANO OPERATIVO |                                                           |                  |           |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| CODICE SERVIZIO                     | NOME SERVIZIO                                             | METRICA          | QUANTITA’ |
| MEV                                 | Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti       | GG/team ottimale | 8.650,00  |
| MC                                  | Migrazione Applicativa al Cloud                           | GG/team ottimale | 498,00    |
| COW                                 | Sviluppo e Evoluzione in Co-Working con l’Amministrazione | GG/team ottimale | 435,00    |
| MAD-MAC                             | Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva         | FTE/Mese         | 20*       |
| GAB                                 | Gestione Applicativi e Basi Dati                          | GG/team ottimale | 4.918,00  |
| SS                                  | Supporto Specialistico                                    | GG/team ottimale | 4.078,00  |
| CT                                  | Conduzione Tecnica                                        | GG/team ottimale | 4.000,00  |
| ST                                  | Supporto Tecnologico                                      | GG/team ottimale | 1023      |

\*il valore totale per la durata complessiva prevista (24 mesi) è di 480

#### 6.2.1 Servizio di Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV)

Il presente servizio ha l’obiettivo di assicurare la **Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV)** ricadenti nell’ambito dei sistemi informativi gestionali SISaR di cui alla tabella di Figura 1 anzi riportata. In particolare, il servizio MEV ha lo scopo di garantire l’innovazione funzionale del software applicativo, rispondendo a nuove esigenze di ARES e delle Aziende Sanitarie della Regione Autonoma della Sardegna, o derivanti da normative con impatto strutturale, e di adeguare il software a nuovi processi amministrativi.

Le attività possono riguardare sia l’evoluzione o innovazione funzionale dei sistemi gestionali SISaR, sia i rispettivi adeguamenti normativi aventi carattere straordinario, ovvero che abbiano impatto non trascurabile nella logica applicativa e della base dati del software pre-esistente, 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 dove applicabile;
- **Testing completo**: unit, integration, system, regression;
- **Documentazione tecnica**: UML, BPMN, manuali utente, UX design;
- **Tracciamento completo delle richieste di Change Request / MEV** tramite sistema di Application Lifecycle Management Jira;
- **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 bimestrali di avanzamento delle attività MEV in perimetro.

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi di ARES e delle Aziende Sanitarie della Regione Autonoma della Sardegna. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità progettuale a corpo e dimensionato applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). In particolare, in base agli interventi che l’Amministrazione richiederà di volta in volta rispetto agli ambiti di azione inclusi nel presente servizio, tenuto conto della disponibilità massima di giornate di Team Ottimale previste nell’ambito del Piano dei Fabbisogni e nel presente Piano Operativo, il RTI provvederà a elaborare la stima e pianificazione del singolo intervento / obiettivo progettuale e, una volta approvata dall’Amministrazione, alla loro realizzazione. La quantità di giorni di Team Ottimale stimata dal RTI ed approvata dall’Amministrazione corrispondente al singolo obiettivo progettuale richiesto andrà a ridurre il numero di giorni di Team Ottimale disponibili sino a fine contratto per il presente servizio. La rendicontazione delle attività eseguite per la realizzazione del singolo obiettivo progettuale avverrà a corpo per stati avanzamento lavori (SAL), al raggiungimento delle milestones e deliverables intermedi e finali previsti nella pianificazione definita per lo specifico obiettivo.

### 6.2.2 Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud (MC)

Il presente servizio ha l’obiettivo di assicurare il **mantenimento e la gestione evolutiva dei sistemi gestionali SISaR già migrati in ambiente cloud** ed inclusi nel presente Piano Operativo. Le attività ivi incluse di natura applicativa, di integrazione e di validazione funzionale sono pertanto finalizzate a garantire la continuità operativa, l’ottimizzazione delle prestazioni e l’adeguamento tecnologico dei sistemi gestionali SISaR esistenti e già migrati in cloud.

In particolare, partendo dalla documentazione tecnica e dalla roadmap già definita da ARES, il presente servizio consentirà, in prima istanza, di:

- **Verificare congiuntamente con ARES** la coerenza delle soluzioni in esercizio rispetto agli obiettivi di mantenimento e miglioramento continuo, evitando modifiche che possano compromettere la stabilità o la funzionalità dei servizi;
- **Definire e proporre interventi mirati** a garantire il massimo livello di efficienza, scalabilità e sicurezza, nel rispetto dell’architettura cloud esistente;
- **Raccogliere, analizzare e condividere** con ARES (o con eventuali soggetti terzi da essa delegati) i requisiti tecnici relativi a performance, sicurezza e scalabilità, con l’obiettivo di mantenere elevati standard di qualità del servizio.

Sulla base degli interventi di miglioramento ed evoluzione delle applicazioni che saranno così identificate, il presente servizio mirerà ad eseguire le attività utili alla rispettiva attuazione, quali sono:

- **adozione di servizi cloud-native** per le componenti eventualmente sostituibili, in ottica di miglioramento continuo;
- **adeguamento tecnologico e funzionale** degli applicativi, con identificazione di soglie target per gli indicatori di qualità del software;
- **evoluzione del modello di interoperabilità** coerentemente con le linee guida in ambito previste per la PA;
- **predisposizione e esecuzione di test di validazione e non regressione**, per verificare l’efficacia degli interventi effettuati e prevenire eventuali impatti negativi sui servizi esistenti.

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi di ARES e delle Aziende Sanitarie della Regione Autonoma della Sardegna. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità progettuale a corpo e dimensionato applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). In particolare, in base agli interventi che l’Amministrazione richiederà di volta in volta rispetto agli ambiti di azione inclusi nel presente servizio, tenuto conto della disponibilità massima di giornate di Team Ottimale previste nell’ambito del Piano dei Fabbisogni e nel presente Piano Operativo, il RTI provvederà a elaborare la stima e pianificazione del singolo intervento / obiettivo progettuale e, una volta approvata dall’Amministrazione, alla loro realizzazione. La quantità di giorni di Team Ottimale stimata dal RTI ed approvata dall’Amministrazione corrispondente al singolo obiettivo progettuale richiesto andrà a ridurre il numero di giorni di Team Ottimale disponibili sino a fine contratto per il presente servizio. La rendicontazione delle attività eseguite per la realizzazione del singolo obiettivo progettuale avverrà a corpo per stati avanzamento lavori (SAL), al raggiungimento delle milestones e deliverables intermedi e finali previsti nella pianificazione definita per lo specifico obiettivo.

### 6.2.3 Servizio di Sviluppo e Evoluzione SW in Co-Working con l’Amministrazione (COW)

Il presente servizio consiste in attività di sviluppo ed evoluzione dei sistemi gestionali SISaR oggetto del Piano Operativo che vengono condotte mediante l’impiego di un team misto di risorse del RTI e dell’Amministrazione aderente in modo da valorizzare le rispettive competenze tecnologiche, metodologiche e di dominio. Le attività sono svolte in modalità **co-working** mediante l’uso di strumenti digitali condivisi per lo sviluppo e l’evoluzione delle librerie applicative, che abilitano la collaborazione del team misto di risorse anche laddove operanti da sedi differenti.

Ricadono nel presente servizio le attività di supporto all’Amministrazione nella **pianificazione, definizione delle priorità e organizzazione dei cicli di lavorazione**, anche mediante l’impiego di risorse del RTI con competenze specifiche in **project management, service design e metodologie agili** (es. Scrum, DevOps).

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, e on-site, presso le sedi dell’Amministrazione, per quanto attiene le attività di analisi, co-design e prioritizzazione degli interventi di sviluppo ed evoluzione che richiedano stretta collaborazione con le restanti risorse del team misto afferenti all’Ente. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità progettuale a corpo e dimensionato applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). In particolare, in base agli interventi che l’Amministrazione richiederà di volta in volta rispetto agli ambiti di azione inclusi nel presente servizio, tenuto conto della disponibilità massima di giornate di Team Ottimale previste nell’ambito del Piano dei Fabbisogni e nel presente Piano Operativo, il RTI provvederà a elaborare la stima e pianificazione del singolo intervento / obiettivo progettuale e, una volta approvata dall’Amministrazione, alla loro realizzazione. La quantità di giorni di Team Ottimale stimata dal RTI ed approvata dall’Amministrazione corrispondente al singolo obiettivo progettuale richiesto andrà a ridurre il numero di giorni di Team Ottimale disponibili sino a fine contratto per il presente servizio. La rendicontazione delle attività eseguite per la realizzazione del singolo obiettivo progettuale avverrà a corpo per stati avanzamento lavori (SAL), al raggiungimento delle milestones e deliverables intermedi e finali previsti nella pianificazione definita per lo specifico obiettivo.

#### 6.2.4 Servizio di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC)

Il presente servizio consiste nella erogazione delle attività manutentive del software applicativo oggetto del Piano Operativo ricadenti nelle seguenti due tipologie:

- Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)
- Manutenzione Correttiva.

#### Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)

La **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)** è volta ad assicurare tutti gli adattamenti necessari per mantenere i sistemi gestionali SISaR costantemente allineati all’evoluzione del contesto tecnologico e normativo, prevenendo fenomeni di obsolescenza e garantendo la piena efficienza, interoperabilità e sicurezza delle applicazioni.

Rientrano in tale servizio tutte le attività manutentive del software applicativo che non si configurino come interventi correttivi o evolutivi, richiedono un impegno di carattere circoscritto ed in ogni caso un impatto non strutturale, ossia che, benché possano comportare modifiche alle logiche applicative e alla base dati del software, non ne implicino lo stravolgimento o l’implementazione ex-novo 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;
- 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 impatto ridotto sulla struttura / logica applicativa dei sistemi gestionali SISaR e modifiche circoscritte alle funzionalità esistenti per garantire la conformità alle nuove disposizioni.

La manutenzione adeguativa è tipicamente innescata da:

- Cambiamenti di condizioni al contorno (numero di utenti, prestazioni, scalabilità, manutenibilità, dimensioni basi dati);

- Innalzamento di versione dei software di base e d’ambiente terzi utilizzati dai sistemi gestionali SISaR per il loro funzionamento, quali: container, framework, middleware, application server, web server, ESB, API manager, motori di processo, database, prodotti BI e sistemi di autenticazione/autorizzazione;
- Introduzione di nuove versioni dei prodotti utilizzati dai sistemi gestionali SISaR o modalità di gestione dei medesimi;
- Modifiche non funzionali (layout, etichette, parametri di configurazione);
- Adeguamenti per interoperabilità e standardizzazione dei dati, con particolare riferimento all’utilizzo di API REST e formati JSON in luogo di servizi SOAP, e all’adozione di standard HL7 FHIR ove applicabile;
- Miglioramento dell’accessibilità e usabilità delle applicazioni coerentemente alle linee guida W3C e AGID.

Gli interventi di manutenzione adeguativa vengono pianificati dal RTI, in accordo con l’Amministrazione, ed attuati sulla base dei requisiti da quest’ultima raccolti e indicati. Le attività adeguate richieste sono registrate e tracciate tramite strumenti di Application Lifecycle Management (ALM) quale è Jira. Il rilascio degli adeguamenti software è anticipato da test mirati a verificare ed assicurare la non regressione funzionale e il mantenimento o miglioramento del livello di qualità del software applicativo.

### Manutenzione Correttiva (MAC)

La **Manutenzione Correttiva (MAC)** ha l’obiettivo di garantire la continuità operativa dei sistemi gestionali SISaR oggetto del presente Piano Operativo attraverso l’individuazione, l’analisi e la risoluzione di errori, difetti o malfunzionamenti delle componenti applicative, al fine di ripristinare il corretto comportamento del software applicativo 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 software applicativo 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 software applicativo, 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; le segnalazioni ricevute vengono registrate sul sistema di Trouble Ticketing (TT) e ne viene indicata una stima sulla data prevista di rilascio della correzione.
2. **Analisi e diagnosi.** Il RTI 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* del software applicativo;
  - rilascio di *versioni aggiornate* del software applicativo;
  - adozione di *work-around temporanei* per mitigare il disservizio.

Il rilascio degli interventi correttivi in produzione è anticipato dal rispettivo testing sugli ambienti di test messi a disposizione dall’Amministrazione. I test allo scopo previsti sono: unit test, integration test, system test e regression test. Tutte le attività di test saranno tracciate e documentate mediante appositi report di esecuzione dei test.

4. **Rilascio e collaudo.** L’installazione delle patch correttive avverrà nelle fasce orarie lavorative di minore impatto sugli utenti, previa pianificazione con l’Amministrazione, e sarà seguita da verifiche di

funzionamento in produzione. Ogni rilascio sarà corredato da documentazione tecnica, inclusi report dei test.

5. **Documentazione e tracciabilità.** L’intero ciclo di vita dell’anomalia, dalla segnalazione alla chiusura, sarà completamente tracciato nel sistema di Trouble Ticketing (TT), consentendo la misurazione dei tempi di presa in carico, risoluzione e eventuali sospensioni. Tutta la documentazione sarà archiviata sul Portale della Documentazione SISaR.

Il servizio di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC) nel suo complesso sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi dell’Amministrazione. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità continuativa a canone e dimensionato applicando la metrica in FTE/Mese. La rendicontazione delle attività ricadenti nel presente servizio avverrà sulla base del canone mensile determinato dalla suddivisione del corrispettivo totale di MAD-MAC per le mensilità di durata del contratto, e presentata nell’ambito degli stati avanzamento lavori (SAL) periodici (bimestrali).

#### 6.2.5 Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati (GAB)

Il presente servizio ha lo scopo di garantire la piena continuità operativa, la coerenza funzionale (in termini di configurazione applicativa) e la qualità del software applicativo in esercizio, nel rispetto degli SLA e delle policy di sicurezza definite. In particolare, il servizio in oggetto mira a:

- 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 del software applicativo;
- Fornire supporto tecnico e funzionale all’utenza nell’uso del software applicativo parte del presente Piano Operativo e garantire la tracciabilità completa di tutte le attività eseguite allo scopo;
- Mantenere aggiornati e allineati gli ambienti di test, pre-produzione e produzione, assicurando che le modifiche applicative siano preventivamente verificate e non impattino su altre componenti del software applicativo (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 e disaster recovery, e il mantenimento allo stato dell’arte delle piattaforme tecnologiche.

Le attività incluse nel presente servizio sono:

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 (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 di 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 i sistemi applicativi SISaR inclusi nel presente Piano Operativo e 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 RTI con personale qualificato dotato di competenze specifiche sui moduli applicativi in perimetro.

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

- Mantenimento aggiornato dell’ambiente di test SISaR, con installazione e configurazione delle nuove release e patch applicative;
- Verifica del corretto funzionamento delle nuove versioni del software applicativo 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 del software applicativo, con pianificazione degli interventi nelle fasce orarie a minimo impatto operativo e previa autorizzazione dell’Amministrazione;
- Gestione del processo di hot-deploy, ove tecnicamente possibile, per ridurre i disservizi.

**4. 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;
- Training agli utenti finali, laddove necessario, nelle fasi iniziali di utilizzo di nuove funzionalità applicative rilasciate.

**5. 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 della conoscenza sull’uso del software applicativo tramite strumenti di knowledge management (Portale della documentazione SISaR) per garantire continuità operativa tra le risorse impiegate nella erogazione del servizio.

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi dell’Amministrazione. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità continuativa mediante la pianificazione ed allocazione di una capacità produttiva / team ottimale costante nei mesi di copertura del servizio e dimensionata applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). La rendicontazione delle attività ricadenti nel presente servizio avverrà quindi mensilmente a corpo sulla base della suddivisione dell’effort e del corrispettivo totale di GAB per le mensilità di durata del contratto, e presentata nell’ambito degli stati avanzamento lavori (SAL) periodici (bimestrali).

## 6.2.6 Supporto Specialistico (SS)

Il presente servizio consta dell’insieme delle attività di assistenza tecnica e consulenziale ad alto contenuto specialistico a supporto di ARES e delle Aziende Sanitarie della Regione Autonoma della Sardegna nella gestione e evoluzione dei sistemi gestionali SISaR oggetto del Piano Operativo. Esso 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 applicazioni, garantendo continuità, coerenza e qualità nell’evoluzione dei sistemi gestionali SISaR.

In particolare, gli obiettivi generali del presente servizio sono:

- Supportare ARES nel governo tecnico e funzionale dei sistemi gestionali SISaR;
- Garantire un presidio specialistico trasversale per l’indirizzo tecnologico, metodologico e architetturale delle soluzioni applicative in perimetro;
- 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 Sanitarie e gli specialisti del RTI.

Ricadono dunque nel presente servizio le attività di analisi, individuazione e definizione delle possibili evoluzioni e modifiche ai sistemi applicativi SISaR inclusi nel Piano Operativo in oggetto, in termini di configurazione e parametrizzazione, sulla base delle esigenze manifestate dai diversi attori del SSR (Aziende Sanitarie e Ospedaliere regionali, Regione, ARES).

Nello specifico, è parte del servizio il supporto all’Amministrazione per:

- Analizzare i requisiti e le esigenze che emergono dal funzionamento in esercizio dei sistemi applicativi in termini di configurazione e parametrizzazione delle funzionalità applicative disponibili;
- Definire soluzioni tecnico-applicative, in termini di configurazione e parametrizzazione delle funzionalità applicative disponibili, 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 applicativi;
- Eseguire attività di prototipazione e simulazione di configurazioni delle funzionalità applicative disponibili.

In generale le attività richieste nell’ambito del presente servizio hanno carattere di Application Support Advanced e si configurano come servizio operativo di supporto specialistico remoto continuativo per l’attuazione di attività ordinarie di configurazione e parametrizzazione del software applicativo SISaR; di conseguenza il presente servizio viene attivato mediante escalation da parte del servizio GAB configurandosi come secondo livello specialistico applicativo di quest’ultimo.

Tali attività, di natura non progettuale, continuativa 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 dell’Amministrazione.

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 del RTI 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 Jira, con registrazione dei tempi, delle azioni svolte, degli esiti e del tecnico responsabile.

Le attività incluse nel presente servizio saranno assicurate da un team di esperti applicativi del RTI con competenze di dominio e tecnico-applicative sulle aree funzionali SISaR incluse nel Piano Operativo in oggetto.

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi dell’Amministrazione. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità continuativa mediante la pianificazione ed allocazione di una capacità produttiva / team ottimale costante nei mesi di copertura del servizio e dimensionata applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). La rendicontazione delle attività ricadenti nel presente servizio avverrà quindi mensilmente a corpo sulla base della suddivisione dell’effort e del corrispettivo totale di SS per le mensilità di durata del contratto, e presentata nell’ambito degli stati avanzamento lavori (SAL) periodici (bimestrali).

#### 6.2.7 Conduzione Tecnica (CT)

Il presente servizio ha lo scopo di assicurare la conduzione tecnica degli ambienti infrastrutturali di installazione delle applicazioni gestionali SISaR inclusi nel Piano Operativo in oggetto, affinché sia assicurata la piena operatività, affidabilità e sicurezza di queste ultime. Il servizio prevede quindi lo svolgimento delle attività sistemistiche atte a garantire la continuità operativa del software applicativo SISaR sugli ambienti infrastrutturali su cui sono in esecuzione, provvedendo al monitoraggio delle componenti software di base ed ambiente da queste direttamente utilizzate, alla modifica della configurazione di tali componenti, ovvero a reindirizzare al soggetto terzo manutentore della infrastruttura tecnologica (hardware e software di base/ambiente) le segnalazioni di malfunzionamento dei rispettivi elementi hardware e software di base/ambiente.

Gli ambienti infrastrutturali su cui sono in esecuzione i sistemi gestionali SISaR oggetto del presente Piano Operativo, su cui si focalizzeranno le attività previste nel servizio in esame, sono configurati sull’infrastruttura tecnologica centralizzata regionale, installata in parte on-premise presso il CRESSAN per quanto attiene gli ambiti applicativi SIDI e Direzionale, ed in parte in cloud su piattaforma Cloud Oracle per quanto attiene gli ambiti applicativi AMC, HR e PD.

Le attività che ricadono nel presente servizio sono:

- **Presa in carico e gestione in esercizio degli ambienti di installazione ed esecuzione delle applicazioni** in esercizio, verifica dei requisiti di esercibilità tecnica, schedulazione dei rilasci e validazione dei parametri di sistema, delle procedure di backup e della documentazione tecnica (limitatamente alla parte di infrastruttura on-premise).
- **Gestione sistemistico-applicativa**, in termini di:
  - Amministrazione e gestione degli ambienti software (Application Server, software di bilanciamento, RDBMS) in test e produzione funzionali all’esecuzione delle applicazioni oggetto del presente Piano dei Fabbisogni;
  - Monitoraggio continuo del corretto funzionamento dei sistemi applicativi SISaR, incluse le componenti di integrazione interne (tra le applicazioni oggetto del presente Piano dei Fabbisogni) ed esterne (componenti di integrazione del SISaR per l’interoperabilità verso applicazioni terze);
  - Attività di tuning sistemistico e verifica delle performance applicative;
  - Collaborazione con il soggetto gestore dell’infrastruttura per il supporto alla definizione delle policy di sicurezza di rete, backup, disaster recovery e di gestione del dominio SISaR (Active Directory, DNS), ferma la responsabilità della gestione di dette policy da parte del soggetto gestore dell’infrastruttura;
  - Supporto alla verifica post-aggiornamento delle componenti software di base e certificazione di compatibilità delle nuove versioni infrastrutturali con le applicazioni SISaR oggetto del presente Piano Operativo;
  - Esecuzione mensile di controlli di qualità e test di interoperabilità, documentati tramite relazioni di verifica e checklist condivise con l’Amministrazione;
  - Predisposizione e aggiornamento del manuale di gestione del software applicativo;
  - Gestione dell’ambiente replica DB, in caso di implementazione del DR, per garantire l’accesso ai dati senza compromettere le performance dei sistemi in produzione, con allineamento almeno giornaliero.
- **Monitoraggio operativo e tecnico** dei flussi di integrazione tra i macro-componenti del SISaR oggetto del presente Piano Operativo e tra questi e i sistemi esterni, con utilizzo di strumenti di logging, alerting e supervisione centralizzata.

- **Gestione della sicurezza delle applicazioni gestionali SISaR**, 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.).
- **Esecuzione delle operazioni di backup e restore**, mediante gli strumenti messi a disposizione dall’Amministrazione, con particolare attenzione ai dati in ambienti distribuiti e alle immagini di sistema operativo, utilizzando strumenti automatizzati e, ove necessario, script personalizzati (limitatamente alla parte di infrastruttura on-premise).
- Supporto alla gestione e monitoraggio degli ambienti di deployment e esecuzione dei sistemi gestionali SISaR sull’eventuale infrastruttura di **disaster recovery** messa a disposizione dall’Ente aderente e la cui implementazione e amministrazione resta in capo al soggetto gestore dell’infrastruttura, inclusa la verifica della sincronizzazione tra ambienti primari e secondari a livello applicativo, la consistenza dei dati replicati, e la predisposizione di test annuali di recovery.
- Supporto operativo, in caso di eventi disastrosi, per l’attivazione degli ambienti applicativi sul sito di disaster recovery e il successivo ripristino dei servizi applicativi sul sito primario, assicurando la continuità dei sistemi gestionali SISaR oggetto del Piano Operativo.

Il presente servizio potrà essere attivato e ingaggiato mediante l’Help Desk di II livello tecnico in esso incluso, che rappresenta una componente essenziale delle attività di supporto e gestione operativa dei sistemi gestionali SISaR e delle componenti software di base e d’ambiente da loro utilizzati.

Il servizio ha carattere continuativo ed è finalizzato alla risoluzione delle problematiche di natura tecnica connesse al corretto utilizzo e funzionamento degli ambienti infrastrutturali di installazione delle applicazioni SISaR 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 applicazioni gestite e degli componenti software di base e ambiente da loro utilizzate. 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.

L’Help Desk di 2° livello tecnico incluso nel presente servizio comprende i seguenti ambiti:

- Piattaforme middleware e d’ambiente (es. Application Server) e database utilizzati dal software applicativo;
- Componenti di sicurezza, autenticazione e profilazione utenti parte delle applicazioni SISaR;
- Sistemi di monitoraggio e diagnostica di ambito applicativo, delle sole applicazioni SISaR oggetto del presente Piano Operativo.

Le attività condotte nell’ambito del presente servizio saranno tracciate mediante sistema di Trouble Ticketing (TT). Il RTI assicurerà 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.

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi dell’Amministrazione. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità continuativa mediante la pianificazione ed allocazione di una capacità produttiva / team ottimale costante nei mesi di copertura del

servizio e dimensionata applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). La rendicontazione delle attività ricadenti nel presente servizio avverrà quindi mensilmente a corpo sulla base della suddivisione dell’effort e del corrispettivo totale di CT per le mensilità di durata del contratto, e presentata nell’ambito degli stati avanzamento lavori (SAL) periodici (bimestrali).

#### 6.2.8 *Supporto Tecnologico (ST)*

Il presente servizio consta nelle 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 continuativa nelle iniziative di trasformazione digitale e gestione del patrimonio ICT.

Le principali attività incluse nel presente servizio sono:

- Supporto all’**utilizzo di nuove componenti applicative** e delle tecnologie da esse utilizzate, 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.

In generale, le attività richieste nell’ambito del presente servizio hanno carattere di supporto tecnologico avanzato e continuativo utile dunque ad attuare anche interventi ordinari di configurazione e parametrizzazione delle componenti software di base e d’ambiente utilizzate per l’esecuzione delle applicazioni SISaR oggetto del Piano Operativo; di conseguenza il presente servizio viene attivato mediante escalation da parte del servizio CT configurandosi come secondo livello specialistico tecnologico di quest’ultimo.

Il servizio sarà erogato da remoto, presso le sedi del RTI o in smart working, salvo attività di analisi e SAL che richiedano presenza on-site presso le sedi dell’Amministrazione. Di conseguenza, gli ambienti di installazione del software applicativo oggetto di intervento messi a disposizione dall’Ente dovranno essere raggiungibili mediante VPN attivata a cura della stessa Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi nella fascia oraria 9:00 – 18:00, in modalità continuativa mediante la pianificazione ed allocazione di una capacità produttiva / team ottimale costante nei mesi di copertura del servizio e dimensionata applicando la metrica in Giorni Team Ottimale (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative). La rendicontazione delle attività ricadenti nel presente servizio avverrà quindi mensilmente a corpo sulla base della suddivisione dell’effort e del corrispettivo totale di ST per le mensilità di durata del contratto, e presentata nell’ambito degli stati avanzamento lavori (SAL) periodici (bimestrali).

#### 6.2.9 *Trasferimento di Know-How a Fine Fornitura/Exit strategy*

Al termine del contratto il RTI assicurerà il passaggio di consegne di fine fornitura (phase-out) con il trasferimento all’Amministrazione o a terzi da essa indicati, del know how utile alla conduzione dei servizi oggetto del presente Piano Operativo, secondo quanto previsto dall’Accordo Quadro.

Il passaggio di consegne di fine fornitura sarà erogato dal RTI nel corso degli ultimi due mesi di vigenza contrattuale del Contratto Esecutivo, secondo la pianificazione concordata con l’Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per l’Amministrazione medesima.

Le attività incluse nel passaggio di consegne, coerentemente con quanto previsto dall’Accordo Quadro, sono:

- supporto all’Amministrazione nella definizione di dettaglio delle attività di passaggio di consegne e predisposizione di un Piano di Trasferimento (PTF) secondo quanto previsto dall’Accordo Quadro;
- svolgimento attività previste dal PTF e di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- coordinamento generale e supervisione delle attività di trasferimento di tutti gli attori coinvolti;

- supporto e monitoraggio continuativo, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- produzione di report a conclusione delle attività svolte per il trasferimento del know how.

## 7 Importo Contrattuale e Quantità Previste

Le prestazioni relative al presente Piano Operativo verranno erogate dalle aziende dell’RTI secondo il seguente dettaglio:

| Azienda                                | Importo Iva Esclusa   | Quota di Esecuzione % | Servizi di Competenza                  |
|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------------|
| Accenture S.p.A.                       | 5.612.729,44 €        | 80,00%                | MEV, MC, COW, MAD-MAC, GAB, SS, CT, ST |
| Accenture Technology Solutions S.r.l.  | 1.403.182,36 €        | 20,00%                | MEV, MC, COW, MAD-MAC, GAB, SS, CT, ST |
| GPI S.p.A.                             | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| Almaviva S.p.A.                        | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| Almawave S.p.A.                        | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| Infocert S.p.A.                        | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| Iconsulting S.p.A.                     | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| IQVIA Solutions Italy S.r.l.           | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| DEENOVA S.r.l.                         | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| DEAS - DIFESA E ANALISI SISTEMI S.P.A. | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| NUVYTA S.r.l.                          | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| S3K S.p.A.                             | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| Next S.r.l.                            | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| Easy Health S.r.l.                     | - €                   | 0,00%                 | -                                      |
| <b>TOTALE</b>                          | <b>7.015.911,80 €</b> | <b>100,00%</b>        |                                        |

Figura 6 – Ripartizione Attività nell’ambito del RTI

La figura seguente riporta quantità e metriche per ogni servizio di Accordo Quadro richiesto:

| Servizi Richiesti |                          |                                                                 |                  |          |                                   |
|-------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------------------------|
| ID                | Servizio                 | Sotto-Servizio                                                  | Metrica          | Quantità | Importo<br>(In Euro, Iva Esclusa) |
| 1                 | SVILUPPO                 | Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV)       | GG/team ottimale | 8.650,00 | 1.768.925,00 €                    |
|                   |                          | Migrazione Applicativa al Cloud (MC)                            | GG/team ottimale | 498,00   | 106.696,50 €                      |
|                   |                          | Sviluppo e Evoluzione in Co-Working con l’Amministrazione (COW) | GG/team ottimale | 435,00   | 100.289,25 €                      |
| 2                 | MANUTENZIONE             | Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC)     | FTE/Mese         | 20*      | 1.922.880,00 €                    |
| 3                 | CONDUZIONE APPLICATIVA   | Gestione Applicativi e Basi Dati (GAB)                          | GG/team ottimale | 4.918,00 | 923.354,50 €                      |
|                   |                          | Supporto Specialistico (SS)                                     | GG/team ottimale | 4.078,00 | 1.161.210,50 €                    |
| 4                 | SERVIZI INFRASTRUTTURALI | Conduzione Tecnica (CT)                                         | GG/team ottimale | 4.000,00 | 801.000,00 €                      |
|                   |                          | Supporto Tecnologico (ST)                                       | GG/team ottimale | 1023,00  | 231.556,05 €                      |
| TOTALE            |                          |                                                                 |                  |          | 7.015.911,80 €                    |

Figura 7 – Servizi Richiesti

(\*) La quantità totale prevista per il servizio MAD-MAC per la durata complessiva del contratto (24 mesi) è pari a 480 FTE (20 FTE/Mese x 24 Mesi).

Con riferimento ai servizi continuativi di Manutenzione Software (MAD-MAC) e Conduzione Applicativa (GAB, SS) si stima, sulla base della conoscenza dello storico degli interventi in essi richiesti e dell’impegno di risorse allo scopo assorbito per ambito applicativo, che il rispettivo effort disponibile possa essere ripartito tra i sistemi gestionali SISaR oggetto del presente Piano Operativo secondo la distribuzione percentuale nel seguito indicata.

| Servizio                  | Sotto-Servizio                                                     | AMC | HR  | PD | DIR & SIDI |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|------------|
| MANUTENZIONE              | Manutenzione Adeguativa e<br>Manutenzione Correttiva (MAD-<br>MAC) | 52% | 33% | 5% | 10%        |
| CONDUZIONE<br>APPLICATIVA | Gestione Applicativi e Basi Dati<br>(GAB)                          | 55% | 37% | 2% | 6%         |
|                           | Supporto Specialistico (SS)                                        |     |     |    |            |

Resta fermo che la distribuzione dell’effort impiegato sui diversi ambiti applicativi potrà variare in funzione delle attività che saranno richieste / erogate e dei nuovi interventi di sviluppo / evoluzione (MEV, MC, COW) che saranno realizzati.

In relazione ai servizi continuativi Infrastrutturali (CT, ST) essendo per loro natura servizi trasversali il rispettivo effort non è divisibile per i singoli ambiti applicativi.

Qualora ARES dismetta dei moduli SISAR in perimetro, resta ferma la possibilità per l’Amministrazione, coerentemente con quanto previsto dall’Accordo Quadro, di ridefinire la riallocazione delle risorse, derivanti dalle economie generate dalla eventuale dismissione di servizi / componenti applicativi oggetto del contratto nell’ambito di quest’ultimo; a tal proposito il RTI garantirà il supporto necessario per l’attuazione di tali riallocazioni nell’ambito del contratto.

## 8 Date di Attivazione e Durata

**Tutti i servizi inclusi nel presente Piano Operativo saranno attivati a partire dall’avvio dei lavori, previsto per il 01 Luglio 2026, ed avranno durata di 24 mesi a decorrere da detta data. Il contratto esecutivo avrà dunque termine in data 30 Giugno 2028.**

In particolare, i servizi continuativi di Manutenzione (MAD-MAC), Conduzione Applicativa (GAB, SS) ed Infrastrutturali (CT, ST) saranno pianificati ed erogati con un impegno / effort costante mensile per 24 mesi a partire dalla data anzi indicata.

In relazione ai servizi di sviluppo (MEV, MC, COW) aventi carattere progettuale, la rispettiva pianificazione di dettaglio è rimandata ai singoli Piani di Lavoro Obiettivo che saranno attivati nell’ambito della presente Fornitura, coerentemente con le previsioni di AQ, ferma la durata massima del contratto esecutivo.

## 9 Luoghi di Esecuzione

L’esecuzione della fornitura avverrà sia presso la sede del Fornitore (RTI), che in quota parte presso l’Amministrazione aderente, in funzione della tipologia di attività da svolgere nell’ambito dei servizi richiesti,

e comunque nelle modalità previste dal Piano dei Fabbisogni e nella descrizione dei servizi proposti nel presente Piano Operativo. È ivi inclusa la modalità di erogazione in remote working.

L’orario di lavoro per l’erogazione dei servizi richiesti sarà dalle ore 09:00 alle ore 18:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.

## 10 Subappalto

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente e dall’AQ, il RTI si riserva di subappaltare i servizi di seguito elencati, fino ad un massimo del 50% dell’importo contrattuale previsto per le prestazioni oggetto del presente Piano Operativo:

- Manutenzione Evolutiva delle Applicazioni Esistenti (MEV)
- Migrazione Applicativa al Cloud (MC)
- Sviluppo e Evoluzione in Co-Working con l’Amministrazione (COW)
- Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAD-MAC)
- Gestione Applicativi e Basi Dati (GAB)
- Supporto Specialistico (SS)
- Conduzione Tecnica (CT)
- Supporto Tecnologico (ST).

## 11 Allegati

- Misure di sicurezza
- CV
- Tracciabilità.