

ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL ex D.lgs. 36/2023 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari 2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN – ID 2720

LOTTO 4



PIANO DEI FABBISOGNI

CUP D77H24002230006

INDICE

1	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	4
2	CONTESTO	5
2.1	OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE	7
2.2	SOGGETTI COINVOLTI	8
3	OGGETTO E IMPORTO	11
3.1	CARATTERISTICHE DEL PORTALE DEI CITTADINI	11
3.2	CARATTERISTICHE DEL PORTALE DEI PROFESSIONISTI SANITARI	12
3.3	CARATTERISTICHE DEL PORTALE INTERNO	12
3.4	CARATTERISTICHE DELL'INTEGRAZIONE DATI	13
3.5	CARATTERISTICHE DEI PROCESSI DI COMUNICAZIONE	14
4	DURATA	14
5	DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI RICHIESTI	15
5.1	SERVIZIO DI SVILUPPO - SERVIZIO DI PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (PP)	15
5.1.1	<i>Dimensionamento</i>	15
5.1.2	<i>Attività e obiettivi progettuali</i>	15
5.1.3	<i>Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto</i>	16
5.1.4	<i>Data di attivazione</i>	16
5.1.5	<i>Luogo di esecuzione della fornitura</i>	16
5.1.6	<i>Orario</i>	16
5.1.7	<i>Indicatori di qualità</i>	16
5.1.8	<i>Profili professionali</i>	16
5.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE - MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA (MAD)	16
5.2.1	<i>Dimensionamento</i>	16
5.2.2	<i>Attività e obiettivi progettuali</i>	16
5.2.3	<i>Data di attivazione</i>	17
5.2.4	<i>Luogo di esecuzione della fornitura</i>	17
5.2.5	<i>Orario</i>	17
5.3	SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA - GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI (GAB)	17
5.3.1	<i>Dimensionamento</i>	17
5.3.2	<i>Attività e obiettivi progettuali</i>	17
5.3.3	<i>Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto</i>	18
5.3.4	<i>Data di attivazione</i>	18
5.3.5	<i>Luogo di esecuzione della fornitura</i>	18
5.3.6	<i>Orario</i>	18
5.4	SERVIZI DI CONDUZIONE APPLICATIVA - SUPPORTO SPECIALISTICO (SS)	18

5.4.1	<i>Dimensionamento</i>	18
5.4.2	<i>Attività e obiettivi progettuali</i>	18
5.4.3	<i>Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto</i>	19
5.4.4	<i>Data di attivazione</i>	19
5.4.5	<i>Luogo di esecuzione della fornitura</i>	19
5.4.6	<i>Orario</i>	19
6	ELEMENTI TRASVERSALI A VARI SERVIZI	19
7	SUBAPPALTO	19
8	PIANO TEMPORALE	20
9	DETTAGLIO IMPORTO ECONOMICO PROGRAMMATO	20
10	FATTURAZIONE	20

1 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

RAGIONE SOCIALE AMMINISTRAZIONE	Azienda Regionale della Salute (ARES)
INDIRIZZO	Via Piero della Francesca 1
CAP	09047
COMUNE	Selargius (CA)
PROVINCIA	Cagliari
REGIONE	Sardegna
CODICE FISCALE	03990570925
CODICE IPA	P65P3X9X
Codice Univoco Ufficio	
INDIRIZZO MAIL	
PEC	infrastrutture.ict@pec.aressardegna.it

REFERENTE AMMINISTRAZIONE	Ing. Dina Assunta Ari
RUOLO	Responsabile Unico del Progetto
TELEFONO	3493230013
INDIRIZZO MAIL	dipartimento.ict@aressardegna.it
PEC	dip.ict@pec.aressardegna.it

2 CONTESTO

L'Azienda Regionale della Salute (ARES) della Sardegna è un ente pubblico con personalità giuridica, autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, tecnica e gestionale. ARES è parte integrante del Servizio Sanitario Regionale (SSR) e del Servizio Sanitario Nazionale, con il compito istituzionale di fornire servizi tecnico-amministrativi e sanitari di supporto alle aziende sanitarie locali (ASL), alle aziende ospedaliere, alle aziende ospedaliero-universitarie e ad altri enti del SSR.

ARES si configura come ente intermedio tra l'Assessorato regionale e le aziende di erogazione, con una struttura organizzativa flessibile e multidisciplinare. L'organizzazione è articolata in dipartimenti strutturali e funzionali, che aggregano competenze professionali e risorse per garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La missione di ARES è garantire l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle prestazioni sanitarie, favorendo l'omogeneità e la qualità dei servizi erogati, attraverso la centralizzazione di funzioni strategiche quali acquisti, gestione del personale, formazione, digitalizzazione e innovazione tecnologica.

ARES è protagonista della transizione digitale del SSR, con investimenti significativi in infrastrutture ICT, sanità digitale, telemedicina e sicurezza informatica. Il Piano Triennale di Sanità Digitale guida la trasformazione dei processi clinico-assistenziali, favorendo l'adozione della cartella clinica elettronica, l'integrazione dei sistemi informativi e la centralizzazione dei dati sanitari. L'azienda promuove l'interoperabilità, la standardizzazione e la sicurezza dei dati, in linea con le direttive nazionali e regionali.

Nell'ottica di attuazione e completamento del percorso di evoluzione e trasformazione del Sistema Sanitario Regionale, **il rafforzamento della presa in carico del paziente ricopre un ruolo fondamentale.**

La normativa di riferimento impone, infatti, sia a livello nazionale che regionale, **l'informatizzazione dei flussi informativi** e l'adozione di strumenti digitali avanzati per la gestione e la governance dei servizi, al fine di garantire la corretta **integrazione tra ospedale e territorio** e la **presa in carico globale del paziente.**

In questo contesto, assume particolare rilievo la **digitalizzazione dei sistemi informativi sanitari territoriali**, considerata leva abilitante per assicurare l'interoperabilità tra servizi, la tracciabilità dei percorsi assistenziali, l'efficacia della programmazione e la qualità dell'assistenza.

Nel perimetro così definito, ad **ARES** (Azienda Regionale della Salute), istituita con la legge regionale n. 24 dell'11 settembre 2020, è attribuita in maniera centralizzata la **gestione delle infrastrutture di tecnologia informatica, connettività, sistemi informativi e flussi dati** in un'ottica di omogeneizzazione e sviluppo del sistema ICT.

In questo contesto, si inseriscono le **attività necessarie al completo raggiungimento degli obiettivi** definiti da:

- **Decreto Ministro della salute 77/2022**, che mira a definire un nuovo modello organizzativo per la rete di assistenza sanitaria territoriale, stabilendo modelli, standard e requisiti uniformi per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale;
- **Deliberazione di Regione Autonoma Sardegna N° 37/24 del 14.12.2022** "Provvedimento generale di programmazione dell'assistenza territoriale ai sensi del Decreto 23 maggio 2022, n. 77 che ha definito le modalità di attuazione del Decreto Ministro della salute 77/2022 in Regione Autonoma Sardegna;

- **Piano Triennale di Sanità Digitale 2024-2026**, adottato con Delibera N.332 del 29/12/2023, all'interno del quale ARES ha definito il percorso di trasformazione digitale che intende intraprendere, attuando specifiche linee d'azione, tenendo conto delle dotazioni e delle infrastrutture fisiche, materiali e immateriali disponibili;
- **Deliberazione della Giunta regionale n. 4/13 del 22 gennaio 2025**, "Programma regionale di sviluppo (PRS) 2024-2029", obiettivo strategico 2.1.1.3 "Presa in carico del paziente e case di comunità, ospedale di comunità", che si propone di garantire la presa in carico del paziente da parte del sistema sanitario regionale, realizzando una rete territoriale efficiente e ben integrata attraverso il potenziamento delle strutture territoriali del Servizio sanitario regionale, che dovranno essere integrate nell'organizzazione distrettuale, facilitando la connessione tra ospedale e territorio, e tra il settore sanitario e quello sociale, creando un sistema più coeso e accessibile;
- **Convenzione regolante le attività connesse alla realizzazione degli interventi in ambito ICT sanità - azioni 5.5.1 – 5.5.2** di implementazione e completamento del processo di digitalizzazione del sistema sanitario della Regione Sardegna", sottoscritta da RAS e ARES Sardegna, con la quale ARES si pone l'obiettivo di assicurare la realizzazione delle diverse linee di attività previste, al fine di garantire un modello di assistenza basato sulla presa in carico globale del paziente e un modello sanitario sviluppato sulla base di un disegno a rete di tipo hub and spoke, caratterizzato dalla gestione dei casi in centri con diversi gradi di specializzazione, collegati tra loro funzionalmente;

Nel perimetro degli obiettivi sopra definiti, ARES si sta dotando di un Patient Relationship Management ovvero di un sistema informatico che estende il concetto di CRM (Customer Relationship Management) al settore sanitario, focalizzandosi sulla gestione delle relazioni tra pazienti e strutture sanitarie. Il suo scopo è migliorare l'esperienza del paziente, personalizzare la comunicazione, aumentare la fidelizzazione e ottimizzare i processi organizzativi attraverso l'uso di software e strategie digitali.

L'adozione di un sistema di **Patient Relationship Management** rappresenta una scelta strategica per ARES, giustificata da diversi fattori:

- **centralità del cittadino**: Il cittadino è l'utente finale dei servizi sanitari. Un sistema PRM consente una presa in carico globale, personalizzata e continuativa del paziente, migliorando la qualità dell'assistenza e la soddisfazione dell'utenza.
- **integrazione Ospedale-Territorio**: Il PRM favorisce la continuità assistenziale, l'integrazione dei percorsi di cura e la gestione coordinata delle informazioni tra i diversi attori del sistema sanitario.
- **gestione dei dati e della complessità**: La dispersione territoriale e la complessità demografica della Sardegna richiedono strumenti avanzati per la raccolta, l'analisi e la condivisione dei dati clinici e amministrativi. Il PRM supporta la stratificazione della popolazione, la programmazione sanitaria e la promozione della salute.
- **digitalizzazione e innovazione**: Il PRM si integra con la cartella clinica elettronica, il fascicolo sanitario elettronico e i sistemi di telemedicina, abilitando nuovi modelli di presa in carico, monitoraggio remoto e comunicazione multicanale con il paziente.
- **efficienza e sostenibilità**: L'automazione dei processi, la riduzione delle duplicazioni e la gestione proattiva delle relazioni con i pazienti contribuiscono a ottimizzare le risorse e a migliorare la sostenibilità del sistema.

- **compliance e sicurezza:** Il sistema PRM garantisce la conformità alle normative sulla privacy e la sicurezza dei dati, elementi fondamentali in un contesto di crescente digitalizzazione.

Conseguentemente, la Fornitura in perimetro al presente Piano dei Fabbisogni dovrà contribuire a rendere operativo il Patient Relationship Management.

Al fine di assicurarsi il supporto necessario al raggiungimento degli obiettivi preposti, ARES procede quindi ad inoltrare, attraverso i propri uffici di competenza, un Piano dei Fabbisogni propedeutico alla stipula di un Contratto Esecutivo con il soggetto aggiudicatario del **Lotto 4 – Servizi Applicativi – “INTEROPERABILITA’ E GESTIONE DATI SANITARI - CENTRO-SUD» (ID 2720)**. Tale Accordo Quadro si pone come il principale strumento fornito alle Pubbliche Amministrazioni per affiancare attraverso servizi applicativi e di supporto specialistico il complesso percorso di evoluzione dei servizi e dei sistemi IT del sistema sociosanitario regionale.

2.1 Obiettivi dell’Amministrazione

Il Patient Relationship Management (PRM) rappresenta uno snodo strategico e imprescindibile per la modernizzazione e l’efficientamento della relazione tra Amministrazione regionale, sistema sanitario e cittadino, in coerenza con gli indirizzi normativi nazionali ed europei, nonché con quanto previsto dalle Linee guida AgID in tema di interoperabilità, sicurezza e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PA). Si richiede al Fornitore aggiudicatario dell’Accordo Quadro, nell’ambito dell’affidamento esecutivo, l’attivazione di un percorso articolato e progressivo di adozione, implementazione e personalizzazione della piattaforma PRM, adeguato alle specificità territoriali, organizzative e tecnologiche dell’Amministrazione.

Obiettivi principali del progetto:

i) Efficienza operativa

L’adozione del PRM dovrà consentire il governo centralizzato dei processi di gestione delle relazioni con i cittadini, garantendo la tracciabilità delle interazioni, la formalizzazione dei workflow amministrativi, e l’eliminazione delle ridondanze e delle inefficienze nei processi comunicativi sia interni che esterni. Ogni funzionalità dovrà essere progettata in conformità al principio di “once only” (Regolamento UE 2016/679 - GDPR; Linee guida AgID sull’interoperabilità tecnica delle PA), per ridurre la duplicazione delle informazioni e limitare la richiesta di dati già in possesso della PA.

ii) Centralizzazione delle attività e automatizzazione dei processi chiave

La piattaforma PRM dovrà fungere da hub unico per la gestione delle attività di front-office e back-office, garantendo la centralizzazione delle informazioni relative al cittadino, in modo conforme alle prescrizioni AgID in materia di interoperabilità e ai principi della data governance (Linee guida AgID sul Modello di Interoperabilità). L’automatizzazione dei processi dovrà essere perseguita attraverso la digitalizzazione delle procedure, la predisposizione di workflow autorizzativi configurabili e l’integrazione con i sistemi regionali e nazionali esistenti (ad esempio, ANPR, Fascicolo Sanitario Elettronico, e altri servizi digitali), secondo quanto previsto dall’art. 64-bis del CAD e dalle linee guida AgID sull’utilizzo delle API nella PA.

Sono richiesti strumenti di monitoraggio in tempo reale, dashboard di controllo e reportistica avanzata, che consentano la verifica costante delle performance e il rispetto degli SLA concordati, in ottemperanza ai principi di trasparenza e accountability previsti dalla normativa vigente.

iii) Comunicazione digitale tra operatori sanitari e pazienti

L'implementazione del PRM dovrà abilitare modalità di comunicazione multicanale (e-mail, SMS, notifiche push) tra le diverse figure professionali del sistema sanitario regionale e i cittadini, permettendo una comunicazione tempestiva, sicura e personalizzata. Tali comunicazioni dovranno essere tracciate e archiviate secondo le disposizioni dell'art. 40 del CAD e delle Linee guida AgID sulla gestione delle comunicazioni digitali della PA.

Il sistema dovrà garantire accessibilità (ai sensi della Legge 4/2004 "Legge Stanca" e delle relative Linee guida AgID sull'accessibilità dei servizi digitali), protezione dei dati personali e adozione di misure tecniche e organizzative adeguate alla sicurezza del trattamento, in conformità con l'art. 32 del GDPR e alle Linee guida AgID sulla sicurezza informatica nella Pubblica Amministrazione.

I dati personali saranno trattati nell'ambito di un utilizzo secondario in attuazione delle attività di identificazione dei bisogni di salute della popolazione basati sull'utilizzo dei dati ai fini dello sviluppo di standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza territoriale come previsto Decreto del Ministero della Salute del 23 maggio 2022 n.77 e relativi allegati nonché dal Regolamento UE 2025/327 ("European Health Data Space").

iv) Miglioramento della presa in carico e gestione del percorso di cure

Il PRM dovrà abilitare la presa in carico proattiva del cittadino lungo tutto il percorso sanitario, dalla prevenzione alla cura e alla riabilitazione, mediante strumenti di profilazione, segmentazione e gestione personalizzata delle esigenze. Ciò implica la possibilità di tracciare eventi (es. inserimento note) e in linea con il principio di centralità dell'utente sancito dal Piano Triennale per l'Informatica di ARES e dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

La condivisione dei percorsi dovrà essere coerente con i requisiti per l'assistenza integrata e la continuità delle cure, promuovendo la collaborazione tra i diversi attori del sistema.

v) Elementi trasversali

Tutte le attività dovranno essere pianificate in stretta aderenza alle normative vigenti (GDPR, CAD e successive modifiche, Linee guida AgID) e coordinate, ove necessario, con quanto disposto negli atti di nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento. ARES si riserva di richiedere al Fornitore la produzione di documentazione tecnica, piani di sicurezza e privacy, e di partecipare attivamente alle fasi di personalizzazione e collaudo, al fine di garantire che l'intero progetto sia coerente con le specifiche esigenze e gli standard di qualità e sicurezza richiesti dal quadro regolatorio.

ARES precisa che il trattamento dei dati personali dovrà essere eseguito nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

I dati personali saranno trattati nell'ambito di un utilizzo secondario in attuazione delle attività di identificazione dei bisogni di salute della popolazione basati sull'utilizzo dei dati ai fini dello sviluppo di standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza territoriale come previsto Decreto del Ministero della Salute del 23 maggio 2022 n.77 e relativi allegati nonché dal Regolamento UE 2025/327 ("European Health Data Space").

2.2 Soggetti coinvolti

I fabbisogni individuati e le eventuali progettualità che verranno implementate prevedono il coinvolgimento dei seguenti soggetti:

- **ARES** assume il ruolo di regia centrale dell'intero sistema, esercitando funzioni strategiche e di governance su tutto il territorio. In qualità di coordinatore, ARES è responsabile della gestione dei flussi informativi tra tutte le aziende sanitarie, della supervisione dei processi di comunicazione per garantirne coerenza e qualità, e della governance complessiva della piattaforma. Sul piano della standardizzazione, ARES definisce gli standard di comunicazione, interfaccia e servizi, assicura l'allineamento operativo delle implementazioni nelle diverse aziende sanitarie e garantisce l'omogeneità di funzionamento su tutto il territorio. Parallelamente, sviluppa un'analisi centralizzata dei dati provenienti da tutte le aziende per individuare trend, criticità e opportunità di miglioramento, utilizzando anche strumenti per anticipare i bisogni dei cittadini. ARES guida, inoltre, l'evoluzione delle strategie di engagement attraverso campagne centralizzate, l'ottimizzazione continua dei servizi digitali e lo sviluppo di iniziative di promozione della salute coordinate a livello regionale, assicurando così un sistema sanitario integrato, efficiente e orientato al cittadino.
- Le **Aziende Sanitarie Locali, distretti e presidi ospedalieri**, rappresentano le articolazioni operative del PRM sul territorio regionale, garantendo l'implementazione concreta del sistema di relazione con il cittadino. Attraverso il PRM, ciascuna azienda può accedere alle interazioni quotidiane registrate dei cittadini con il personale sanitario, visualizzando le informazioni richiamate dal PRM dai sistemi integrati. Le aziende sanitarie visualizzano e consultano i piani assistenziali individuali mediante la piattaforma e contestualmente, alimentano in modo continuativo le dashboard operative e direzionali che forniscono dati essenziali per le attività di programmazione sanitaria, controllo di gestione e miglioramento continuo dei servizi erogati.
- Il **personale sanitario** utilizza il PRM come strumento di supporto diretto alla presa in carico e alla gestione del paziente, accedendo a una visione integrata delle informazioni cliniche e assistenziali rilevanti, sulla base del ruolo svolto e sulla possibilità di accesso al dato. Attraverso la piattaforma, i professionisti sanitari possono monitorare costantemente i pazienti fragili o cronici, consultare i controlli periodici e follow-up, e gestire comunicazioni strutturate, personalizzate e tracciabili verso i cittadini assistiti. Il PRM consente ai professionisti di rendere più efficace ed efficiente il rapporto clinico-assistenziale, riducendo significativamente i passaggi manuali e amministrativi, garantendo continuità nei percorsi di cura attraverso la condivisione delle informazioni e facilitando la collaborazione multidisciplinare con gli altri attori del sistema sanitario. In particolare, la piattaforma supporta l'integrazione operativa tra medici di medicina generale, specialisti ospedalieri, operatori dei distretti e servizi territoriali, creando un ecosistema collaborativo centrato sul paziente.
- I **pazienti** rappresentano il fulcro del PRM e diventano soggetti attivi e consapevoli nel sistema di relazione con la sanità regionale, superando il tradizionale ruolo passivo di fruitori di servizi. Attraverso canali digitali dedicati e integrati, quali portale web, applicazione mobile, notifiche push SMS ed email, i cittadini possono comunicare con i servizi sanitari, ricevere informazioni sul proprio percorso di cura e accedere in modo semplificato alle informazioni disponibili. Il PRM consente ai pazienti di seguire autonomamente i propri appuntamenti, monitorare l'avanzamento dei piani di cura personalizzati e partecipare attivamente alle iniziative regionali di prevenzione, quali programmi di screening, vaccinazioni e campagne sanitarie mirate. Il coinvolgimento è progettato per essere continuo e proattivo, grazie a funzionalità automatizzate che ricordano scadenze, suggeriscono controlli periodici e forniscono contenuti educativi pertinenti. Particolare attenzione è dedicata ai pazienti fragili, cronici o con bisogni assistenziali complessi, per i quali il PRM attiva un'assistenza potenziata caratterizzata da contatti più

frequenti, monitoraggio costante e comunicazioni personalizzate. In questo modo, il sistema non si limita a rispondere alle richieste dei cittadini, ma anticipa i loro bisogni, promuove comportamenti salutari e facilita l'accesso equo e tempestivo alle cure, contribuendo a costruire un rapporto di fiducia duraturo tra cittadino e sistema sanitario regionale.

3 OGGETTO E IMPORTO

Il progetto PRM (basato sui moduli e le funzionalità offerte dalla piattaforma Salesforce) dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- La presenza di due portali esterni, uno per i cittadini ed uno per i medici, dove gli utenti potranno effettuare l'accesso e consultare i dati di propria competenza
- La presenza di un portale interno, dedicato agli operatori di ARES, dove gli utenti monitorare lo stato della piattaforma attraverso reportistica e dashboard dedicate
- La presenza di uno strumento, dedicato agli operatori di ARES, dove poter avviare e monitorare le campagne informative
- La presenza di un'applicazione mobile, disponibile per sistemi operativi iOS e Android, che consentirà l'accesso autenticato tramite SPID, CIE o altre modalità di autenticazione forte e metterà a disposizione, in formato ottimizzato per dispositivi mobili, tutte le funzionalità previste nel portale del cittadino
- Dovrà essere predisposto per dialogare con i sistemi sanitari della Sardegna in modo da poter scambiare i dati di interesse
- Dovrà rispettare gli standard di sicurezza previsti dalle normative nazionali e comunitarie

Nella prima fase, che costituisce il nucleo iniziale del progetto, dovranno essere garantiti i seguenti requisiti:

- **Porting e arricchimento dati:** migrazione all'interno di Salesforce di parte dei dati dei pazienti selezionati presenti sui sistemi regionali della Sardegna.
- **Configurazione utenti interni al PRM:** abilitazione di profili con criteri di visibilità differenti dei dati, con accesso sicuro ai dati consolidati provenienti dai diversi sistemi integrati.
- **Abilitazione dell'area personale (Experience Cloud):** accesso per un determinato subset di pazienti (ad esempio diabetici), con aggiornamento continuo dei dati personali, esami e prescrizioni provenienti dai sistemi sanitari regionali.
- **Realizzazione di campagne di comunicazione mirate: abilitazione all'invio di messaggi personalizzati via email e SMS,** basati sulla clusterizzazione in piattaforma di pazienti/professionisti individuati attraverso l'integrazione e l'analisi dei dati.

3.1 Caratteristiche del portale dei cittadini

La realizzazione del Portale, nonché della relativa APP mobile, basata sul template standard fornito dalla piattaforma Salesforce, dovrà consentire inizialmente ad un sottoinsieme dei cittadini della Regione Sardegna, debitamente pre-ingaggiati, l'accesso tramite l'utilizzo dei canali di autenticazione e identificazione messi a disposizione dal provider messo a disposizione da ARES SPID, CIE o CNS, garantendo sicurezza, tracciabilità e protezione dei dati personali.

Dovranno essere rese disponibili adeguate funzionalità per supportare le seguenti azioni che saranno intraprese dall'Amministrazione:

- **Accesso sicuro e autenticato:** gestione dei flussi di autenticazione tramite sistemi nazionali (SPID, CIE, CNS), con verifica dei ruoli e dei profili utenti, garantendo l'integrità e la riservatezza dei dati personali.

- **Visualizzazione dello storico clinico:** i cittadini potranno consultare una panoramica integrata delle informazioni relative alla propria situazione sanitaria. Tali informazioni dovranno essere aggregate in modo coerente da diverse fonti dati regionali e ospedaliere, assicurando aggiornamenti costanti e correttezza dei dati.
- **Integrazione dei dati sanitari:** consolidamento dei dati provenienti da sistemi terzi garantendo uniformità, qualità e tracciabilità dei dati. Ogni informazione dovrà essere correttamente mappata, normalizzata e validata da specifici test, prima di ciascun rilascio di piattaforma.
- **Tracciabilità e governance:** tutti i flussi di dati dovranno essere registrati e monitorati, con audit trail per garantire conformità alle normative vigenti in materia di privacy e sicurezza (GDPR), e facilitare interventi di manutenzione e aggiornamento dei sistemi.

Il Portale e l'APP dovranno configurarsi come un ecosistema sicuro e integrato, capace di aggregare e rendere fruibili dati complessi provenienti da diverse fonti, supportando i cittadini nella gestione delle proprie informazioni sanitarie e agevolando l'Amministrazione nella governance dei dati sanitari regionali.

3.2 Caratteristiche del portale dei professionisti sanitari

La piattaforma dovrà consentire la creazione e la gestione di specifiche "Comunità" per i cluster di Professionisti impattati dal progetto.

Tali gruppi di utenti dovranno poter:

- accedere ai contenuti relativi alla loro competenza;
- dialogare con i colleghi presenti sul territorio regionale attraverso l'inserimento di note;
- contribuire in materia proattiva e partecipativa all'alimentazione della knowledge base disponibile in Piattaforma (es. aggiornamento e arricchimento delle FAQ);

3.3 Caratteristiche del portale interno

Il Portale interno dedicato agli utenti di ARES dovrà ospitare strumenti e funzionalità in grado di garantire un'analisi completa e integrata dei dati presenti nella piattaforma, al fine di supportare il processo decisionale e l'ottimizzazione delle attività di ingaggio e comunicazione. Dovranno essere rese disponibili adeguate funzionalità per supportare le seguenti azioni che saranno intraprese dall'Amministrazione:

- **Tool di Data Analytics:** strumento ad esclusivo utilizzo del personale direttivo ARES, in grado di garantire la misurazione, la visualizzazione e l'analisi dei dati provenienti dai diversi sistemi integrati nella piattaforma; inoltre sarà possibile fare delle analisi relative all'utilizzo del PRM (es: quanti lo utilizzano ecc...) L'analisi dovrà poter essere effettuata in tempo reale, con funzionalità di filtraggio, aggregazione e reportistica avanzata, al fine di supportare decisioni strategiche e operative.
- **Identificazione e profilazione dei cluster:** capacità di individuare automaticamente cluster di pazienti e professionisti sulla base di caratteristiche anagrafiche, comportamentali o cliniche, e di utilizzare tali informazioni per l'invio mirato di comunicazioni tramite mail o SMS.

- **Integrazione dati e tracciabilità:** il Portale dovrà consolidare informazioni provenienti da fonti interne ed esterne, assicurando la qualità, la sicurezza e la governance dei dati. Tutti i flussi dovranno essere tracciati con log e audit trail, garantendo la piena conformità a normative privacy e sicurezza (GDPR) e facilitando attività di monitoraggio e manutenzione dei processi di integrazione.
- **Supporto alle campagne multicanale:** le informazioni ottenute dall'analisi dei dati e dalla profilazione dei cluster dovranno essere utilizzate per pianificare, personalizzare e ottimizzare campagne di comunicazione multicanale, migliorando l'efficacia delle azioni di ingaggio dei professionisti e dei pazienti e favorendo una maggiore partecipazione e interazione con la piattaforma.

Il Portale dovrà quindi configurarsi come un ecosistema integrato e sicuro, capace di aggregare, elaborare e rendere fruibili informazioni complesse provenienti da più fonti, supportando l'Amministrazione nell'adozione di strategie data-driven e nell'attivazione di processi di interazione personalizzati con utenti e stakeholder.

3.4 Caratteristiche dell'integrazione dati

La piattaforma da realizzare dovrà comprendere strumenti e risorse in grado di garantire un'integrazione dati mirata ai processi di comunicazione con i pazienti, sicura e coerente, al fine di massimizzare la qualità, l'accuratezza e la disponibilità delle informazioni provenienti dai diversi sistemi e fonti informative.

A tal fine verranno sviluppate tutte le integrazioni necessarie a garantire la piena operatività dei diversi attori coinvolti, in coerenza con i processi che saranno definiti e validati nel corso del progetto e nel pieno rispetto delle normative vigenti. Si riportano a titolo esemplificativo alcuni applicativi verso i quali potrebbe essere attivata l'integrazione ovvero Garsia COT, Metaclicin (Cartella Clinica Diabetologica), cartella oncologica, CUP, SISAR, Arianna, lo Stratificatore così da garantire la continuità operativa e la coerenza dei flussi informativi tra le principali piattaforme in uso che garantiscano una visione dei dati coerente, sulla base dei primi cluster di pazienti oggetto delle campagne di comunicazione che saranno attivate nella fase iniziale.

Dovranno essere rese disponibili adeguate funzionalità per supportare le seguenti azioni che saranno intraprese dall'Amministrazione:

- **Integrazione con fonti esterne:** raccolta e aggiornamento continuo di informazioni provenienti dai sistemi impattati, garantendo la coerenza e l'integrità dei dati.
- **Gestione della qualità dei dati:** validazione, normalizzazione e deduplicazione automatica dei dati in ingresso, per garantire accuratezza, completezza e conformità agli standard normativi e alle policy interne.
- **Tracciabilità e governance:** monitoraggio dei flussi dati, registrazione delle trasformazioni e gestione della sicurezza e della privacy (GDPR), con log e audit trail per ogni processo di integrazione.

3.5 Caratteristiche dei processi di comunicazione

La piattaforma da realizzare dovrà comprendere strumenti e risorse in grado di garantire un ingaggio proattivo e partecipativo al fine di massimizzare il grado di coinvolgimento del professionista e del paziente. Dovranno essere rese disponibili adeguate funzionalità per **supportare** le seguenti azioni che saranno intraprese dall'Amministrazione:

- Campagne informative via mail: invio di materiale informativo e formativo per promuovere l'adozione dello strumento, evidenziando modalità operative, benefici attesi per il singolo professionista, l'assistito e, in generale, per il sistema sanitario regionale;
- Campagne informative tramite APP mobile: distribuzione di contenuti informativi e formativi direttamente sull'applicazione mobile, garantendo un accesso immediato e fruibile ai cittadini e ai professionisti coinvolti.
- SMS outbound;
- Campagne di Prevenzione via mail: invio di materiale per promuovere campagne di prevenzione o screening mirate a specifici cluster di pazienti.

Di seguito l'elenco dei servizi richiesti:

ID	SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO RICHIESTO	IMPORTO IN EURO PER SOTTO-SERVIZIO RICHIESTO	ESIGENZA DEL PERIODO DI SUBENTRO (SI/NO)	ESIGENZA DEL TRASFERIMEN TO KNOW- HOW A FINE FORNITURA (SI/NO)
1	Servizio di Sviluppo	Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)	414.090,50 €	NO	SI
2	Servizi di Manutenzione Software	Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)	14.140,00 €	NO	SI
3	Servizi di Conduzione Applicativa	Gestione applicativi e basi dati (GAB)	137.025,00 €	NO	SI
		Supporto Specialistico (SS)	112.651,00 €	NO	SI
TOTALE IMPORTO iva esclusa (€)			677.906,50 €		

4 DURATA

La durata del Contratto Esecutivo è pari a 12 mesi.

5 DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI RICHIESTI

5.1 Servizio di Sviluppo - Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)

5.1.1 Dimensionamento

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

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa - Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)	GG/team ottimale	1.945	414.090,50 €

5.1.2 Attività e obiettivi progettuali

Il presente **Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)** riguarda tutte le attività di configurazione, adattamento e personalizzazione della soluzione PRM finalizzate a garantirne l'aderenza ai requisiti funzionali e operativi dell'Amministrazione, nonché la corretta integrazione con l'ecosistema informativo regionale. L'obiettivo è garantire un PRM pienamente operativo, conforme ai requisiti e integrato nell'ecosistema sanitario.

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

- Analisi dei requisiti funzionali e tecnici forniti da ARES e definizione delle configurazioni necessarie;
- Configurazione delle funzionalità standard della piattaforma;
- Parametrizzazione dei moduli nativi e delle tabelle di sistema previste dalla soluzione;
- Personalizzazione dell'interfaccia utente;
- Eventuale sviluppo di funzionalità aggiuntive non presenti nel prodotto standard, qualora non realizzabili tramite sola parametrizzazione;
- Supporto alla migrazione o all'allineamento dei dati necessari al funzionamento del PRM;
- Esecuzione di test funzionali, test di integrazione e verifiche di qualità;
- Predisposizione di report e dashboard specifiche, sia a livello aziendale che territoriale;

Si riportano inoltre i principali deliverable previsti:

- Piano della qualità;
- Piano di progetto;
- Documento di analisi funzionale;
- Piano di configurazione e personalizzazione della piattaforma con iterazioni e cronoprogramma;
- Piano e risultati dei test funzionali e di integrazione;
- Documentazione tecnica e manualistica aggiornata;
- SAL periodici definiti con cadenza concordata con l'amministrazione.

ARES si riserva la facoltà di richiedere ulteriori deliverable nel corso della progettualità.

5.1.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

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

5.1.4 Data di attivazione

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

5.1.5 Luogo di esecuzione della fornitura

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore e/o presso le specifiche sedi dell'Amministrazione. Le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività saranno indicate dall'Amministrazione a seconda della modalità di erogazione dei servizi.

5.1.6 Orario

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

5.1.7 Indicatori di qualità

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

5.1.8 Profili professionali

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

5.2 Servizi di Manutenzione Software - Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)

5.2.1 Dimensionamento

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

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo esclusa (IVA)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)	GG/team ottimale	70	14.140,00 €

5.2.2 Attività e obiettivi progettuali

Il servizio **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa (MAD)** è volto ad assicurare gli adattamenti necessari per allineare il PRM ad eventuali esigenze che dovessero emergere nelle fasi di post go-live della soluzione e durante l'utilizzo da parte degli utenti finali e/o risolvere aspetti di usabilità non emersi durante le fasi di analisi e implementazione della piattaforma.

Rientrano nel servizio tutte le attività che non configurano una manutenzione correttiva o evolutiva, ma che risultano necessarie per assicurare l'aderenza della soluzione a condizioni di esercizio non perfettamente in linea con quanto definito durante le fasi di analisi, senza comportare l'introduzione di nuove componenti applicative o moduli funzionali. Il servizio comprende le attività volte a:

- Allineare i portali ai differenti ambiti organizzativi e funzionali;
- Adeguamenti per l'integrazione o l'interoperabilità;

- eseguire gli adeguamenti normativi ordinari, derivanti da atti ufficiali di livello comunitario, nazionale o regionale, che comportino modifiche circoscritte alle funzionalità esistenti per garantire la conformità alle nuove disposizioni.

5.2.3 Data di attivazione

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

5.2.4 Luogo di esecuzione della fornitura

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore e/o presso le specifiche sedi dell'Amministrazione. Le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività saranno indicate dall'Amministrazione a seconda della modalità di erogazione dei servizi.

5.2.5 Orario

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

5.3 Servizi di Conduzione Applicativa - Gestione applicativi e basi dati (GAB)

5.3.1 Dimensionamento

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

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Gestione applicativi e basi dati (GAB)	GG/team ottimale	675	137.025,00 €

5.3.2 Attività e obiettivi progettuali

Il servizio **Gestione applicativi e basi dati (GAB)** ha l'obiettivo di garantire la piena continuità operativa e la coerenza funzionale e la qualità del software in esercizio, nel rispetto delle policy di sicurezza definite.

Nel dettaglio il Fornitore deve:

- Garantire la disponibilità, l'integrità e la correttezza dei dati integrati nella soluzione PRM;
- Fornire supporto tecnico e funzionale e garantire la tracciabilità completa di tutte le attività;

Le attività principali possono essere riassunte di seguito:

- Gestione e aggiornamento delle definizioni del modello dati sulla base delle evoluzioni del modello e delle comunicazioni;
- Gestione della profilazione degli utenti e dei criteri di visibilità sui dati integrati nella soluzione;
- Produzione di elaborati o report "ad hoc" per esigenze puntuali espresse da ARES;
- Gestione del processo di Deploy dagli ambienti di sviluppo e test agli ambienti di produzione;
- Amministrazione e gestione degli ambienti software, durante l'esecuzione del progetto;

5.3.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il Servizio **GAB** è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative)..

5.3.4 Data di attivazione

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

5.3.5 Luogo di esecuzione della fornitura

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore e/o presso le specifiche sedi dell'Amministrazione. Le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività saranno indicate dall'Amministrazione a seconda della modalità di erogazione dei servizi.

5.3.6 Orario

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

5.4 Servizi di Conduzione Applicativa - Supporto Specialistico (SS)

5.4.1 Dimensionamento

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

SERVIZI RICHIESTI			
SERVIZIO	Metrica	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale (8 ore lavorative) - Supporto Specialistico (SS)	GG/team ottimale	490	112.651,00 €

5.4.2 Attività e obiettivi progettuali

Nel **Servizio di Supporto Specialistico (SS)** è previsto l'insieme delle attività di assistenza tecnica e consulenziale ad alto contenuto specialistico a supporto di ARES e dei soggetti coinvolti nell'implementazione e gestione della piattaforma PRM.

Tale servizio è finalizzato a fornire risposte qualificate e tempestive per indirizzare le scelte sulla piattaforma Salesforce, comprendere i trend evolutivi e individuare le migliori opportunità di ottimizzazione dell'applicativo, garantendo continuità, coerenza e qualità nell'evoluzione del sistema.

Si riportano di seguito gli obiettivi generali del servizio:

- Supportare ARES nel governo tecnico e funzionale del PRM;
- Garantire un presidio specialistico trasversale per l'indirizzo metodologico e architettuale della soluzione;
- 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 ARES;
- Assicurare un flusso continuo di collaborazione tra ARES, i referenti delle Aziende Socio-Sanitarie e gli specialisti del Fornitore.

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

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

In particolare, il team collabora con ARES per:

- Analizzare i requisiti e le esigenze che emergono dal funzionamento in esercizio dell'applicativo;
- Definire soluzioni tecnico-applicative in risposta alle esigenze operative, nel rispetto dell'architettura e delle policy di sicurezza;
- Proporre e valutare miglioramenti e ottimizzazioni che anticipino future necessità;
- Fornire supporto tecnico e metodologico nella redazione di relazioni, linee guida e documentazione di utilizzo ottimale del sistema;
- Supportare nella definizione e verifica di modelli operativi, metodologie e standard tecnici.

5.4.3 Modalità di misurazione e accettazione del servizio richiesto

Il Servizio **SS** è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è: Giorni del Team Ottimale di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (Giorno/Team pari a 8 ore lavorative).

5.4.4 Data di attivazione

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

5.4.5 Luogo di esecuzione della fornitura

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore e/o presso le specifiche sedi dell'Amministrazione. Le sedi effettive e puntuali per l'erogazione di ciascun servizio/attività saranno indicate dall'Amministrazione a seconda della modalità di erogazione dei servizi.

5.4.6 Orario

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

6 ELEMENTI TRASVERSALI A VARI SERVIZI

Si richiede al Fornitore un piano di lavoro generale coerente con il Piano dei Fabbisogni, che rappresenti la totalità dei servizi richiesti e le eventuali attività propedeutiche all'attivazione dei servizi.

7 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 119 del Codice nonché dai successivi commi e a quanto indicato all'art. 26 dell'Accordo Quadro.

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

8 PIANO TEMPORALE

Per i servizi richiesti al paragrafo 5 il Fornitore dovrà andare a dettagliarli nel Piano operativo associato al presente Piano dei Fabbisogni.

Il piano delle attività verrà concordato con ARES in coerenza con le scadenze dettate dal finanziamento PR FESR 2021-2027.

In coerenza con gli obiettivi fissati dalla Deliberazione n. 32646 del 02/12/2024 della Regione Sardegna, l'Intervento 5.5.1.1.1, relativo all'acquisizione di un sistema informativo di Patient Relationship Management (PRM) riveste un ruolo strategico e propedeutico al raggiungimento dei target del PNRR connessi alle Case della Comunità e agli Ospedali di Comunità, previsti entro il termine del T1 2026. Per tali ragioni, ARES richiede che il PRM sia completamente implementato, collaudato e pienamente operativo entro la milestone indicata, così da garantire il pieno conseguimento degli obiettivi prefissati e il rispetto degli impegni assunti a livello regionale e nazionale.

9 DETTAGLIO IMPORTO ECONOMICO PROGRAMMATO

Come indicato al paragrafo 3 del presente Piano, l'impegno economico programmato complessivo del Contratto Esecutivo è pari a **677.906,50 €** (iva esclusa)

In particolare, si riporta di seguito un quadro sinottico dell'importo economico programmato, articolato per servizio/sotto-servizio, obiettivo/intervento e anno di fornitura:

10 FATTURAZIONE

La fatturazione avverrà in accordo con quanto previsto dal Contratto Esecutivo ed in coerenza con i vincoli degli Accordi Quadro.