

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



Piano Operativo Ordine N.9000114


Affidamento servizi di supporto in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali ed.2» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – Lotto 6 - AQ ID 2601

- CUP D73C23000540002
- CUP D71H23000290006
- CUP D77H26000080002
- CUP D77H24006210002
- CUP B36H18000080007

LOTTO 6 – SERVIZI DI SUPPORTO – AREA CENTRO-SUD



Piano operativo		BVTECH				CRS	1
-----------------	--	--------	--	--	--	-----	---

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

INDICE

1 Contesto e obiettivi 4

1.1 Contesto4

1.2 Obiettivi5

1.3 Documenti applicabili e di riferimento6

1.4 Tabella degli acronimi7

2 Piano di lavoro generale 7

3 Piano della qualità specifico 9

3.1 Organizzazione del servizio9

3.2 Metodi tecniche e strumenti applicabili10

3.3 Requisiti di qualità11

4 Curricula delle risorse professionali 11

5 Proposta progettuale ed operativa 11

5.1 S1 – Servizi di Supporto Strategico12

5.1.1 S1.1 – Consulenza Strategica 12

5.1.2 S1.2 – Consulenza Organizzativa 13

5.1.3 S1.3 – Supporto Tematico 13

5.2 S3 – Servizi di Supporto all’innovazione tecnologica15

5.2.1 S3.1 – IT Strategy 15

5.3 S4 – Servizi di Governance16

5.3.1 S4.1 – PMO 16


5.3.2 S4.2 – Supporto al Monitoraggio 17

5.3.3 S4.3 – Demand Management 17

5.3.4 S4.4 – Change Management 18

6 Importo contrattuale e quantità previste 18

7 Data di attivazione 19


	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

8 Luoghi di esecuzione 19

9 Durata del Contratto Esecutivo 20

10 Subappalto 20

<p>Piano operativo</p>		<p>3</p>
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1 Contesto e obiettivi

1.1 Contesto

La Regione Autonoma della Sardegna, con la Legge Regionale 11 settembre 2020, n. 24, ha avviato un processo di riforma del sistema sanitario regionale finalizzato a rafforzare la prossimità dei servizi socio-sanitari ai cittadini e ai territori. Tale riforma, fondata sui principi di equità, universalità ed efficienza, si attua attraverso la riorganizzazione dell’assistenza territoriale e la razionalizzazione della rete ospedaliera, con l’obiettivo di garantire l’omogeneità dei livelli essenziali di assistenza sull’intero territorio regionale.

Nel quadro di tale riforma è stata istituita l’**Azienda Regionale della Salute (ARES)**, ente pubblico dotato di autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, tecnica, gestionale e contabile, cui è attribuito il compito di fornire supporto amministrativo e tecnico-specialistico alle Aziende del Servizio Sanitario Regionale (ASL, ARNAS, AREUS, AOU). ARES concorre, attraverso tali funzioni, a garantire le condizioni organizzative e operative necessarie allo sviluppo e all’erogazione dei servizi sanitari e socio-sanitari, favorendo l’implementazione di interventi di digitalizzazione, innovazione tecnologica e modernizzazione dei processi.


La presente iniziativa si inserisce nel più ampio percorso di trasformazione digitale del SSR, che richiede un approccio integrato e multidisciplinare per rispondere alle specificità del contesto regionale, caratterizzato da insularità, conformazione orografica e distribuzione demografica eterogenea, con disomogeneità nell’accesso ai servizi tra aree urbane e territori periferici. In tale scenario, la trasformazione digitale assume un ruolo strategico per garantire equità di accesso, continuità delle cure e sostenibilità del sistema nel medio-lungo periodo.

ARES ha definito una strategia di innovazione digitale articolata su ambiti tra loro interdipendenti, finalizzata a governare in modo unitario l’evoluzione dell’ecosistema digitale sanitario regionale. La complessità del contesto organizzativo e tecnologico—determinata dalla pluralità di soggetti coinvolti, dalla capillarità territoriale dei servizi e dalla coesistenza di sistemi, piattaforme e processi eterogenei—richiede un presidio integrato della governance, volto ad assicurare coerenza strategica, coordinamento delle iniziative e sostenibilità degli interventi nel tempo.

Nel quadro strategico per la trasformazione digitale del SSR, assumono particolare rilievo gli ambiti di intervento evidenziati nei documenti di riferimento:

- **Omogeneizzazione dei processi e centralizzazione dei sistemi** con particolare riferimento al **Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale (SISaR)**, rispetto al quale ARES assumerà la piena titolarità della gestione e manutenzione a partire dal **1° luglio 2026**.
- **Evoluzione e centralizzazione dell’architettura regionale ospedaliera**, finalizzata a garantire interoperabilità operativa, qualità del dato e allineamento agli standard nazionali ed europei, anche nel contesto di interventi finanziati dal **Programma Regionale FESR Sardegna 2021–2027**.
- **Sviluppo dei sistemi del territorio** in coerenza con quanto previsto dal **DM77**, includendo l’introduzione dell’**Infrastruttura Regionale di Telemedicina (IRT)** come leva strategica per migliorare accessibilità e continuità delle cure.

Piano operativo		4
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	---

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ» DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

- **Evoluzione delle infrastrutture tecnologiche regionali** e governo delle infrastrutture cloud, anche in connessione con iniziative di migrazione e razionalizzazione infrastrutturale.
- **Tutela dei dati e sicurezza digitale**, mediante il programma “**Digital Security & Compliance**”, orientato a rafforzare protezione, resilienza, continuità dei servizi e conformità alle normative vigenti.
- **Rapporto con il cittadino e servizi di front office**, inclusa l’introduzione di un sistema di **Patient Relationship Management (PRM)** e il potenziamento dei sistemi di front office digitale.

A livello complessivo, i documenti evidenziano inoltre l’esigenza di accompagnare le iniziative digitali con percorsi di **change management e adoption**, comprendenti formazione e comunicazione, per favorire l’adozione delle soluzioni e la sostenibilità organizzativa degli interventi.

In tale contesto, ARES ha manifestato l’intenzione di avvalersi dell’Accordo Quadro **ID 2601 – “Sanità Digitale – Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali ed.2” – Lotto 6 – Servizi di supporto**, per acquisire servizi specialistici di supporto strategico, supporto all’innovazione tecnologica e governance, funzionali al perseguimento degli obiettivi di evoluzione digitale del SSR.

1.2 Obiettivi

Il presente Piano Operativo ha l’obiettivo di descrivere l’organizzazione, le modalità operative e le metodologie adottate per l’erogazione dei servizi richiesti da ARES nell’ambito dell’Accordo Quadro ID 2601 – Lotto 6 – Servizi di supporto, in coerenza con il Piano dei Fabbisogni e con gli obiettivi di evoluzione digitale del Servizio Sanitario Regionale.

Attraverso l’attivazione dei servizi oggetto del presente Piano Operativo, ARES intende rafforzare in modo strutturale la propria capacità di **governo strategico, coordinamento operativo e presidio specialistico** dei programmi di trasformazione digitale del SSR, assicurando la capacità di pianificare, attuare e monitorare le iniziative in corso e future, garantendone coerenza complessiva, sostenibilità nel tempo e piena conformità al quadro normativo e regolamentare di riferimento.

In particolare, gli obiettivi del Contratto Esecutivo includono:

- garantire un supporto trasversale alle attività propedeutiche al **continuo aggiornamento e monitoraggio del Piano Triennale ICT** di ARES e al supporto alle attività di attuazione del piano;
- supportare la **gestione e lo sviluppo del SISaR**, sia per la parte clinica che amministrativo, contabile, con particolare riferimento al presidio delle attività di governo e coordinamento con i fornitori applicativi (monitoraggio tempistiche, gestione delle criticità, verifica dello stato di avanzamento, interlocuzioni con gli stakeholder impattati e verifica della coerenza delle evoluzioni con l’ecosistema digitale regionale);
- rafforzare la **governance dei programmi di trasformazione digitale**, mediante il consolidamento di funzioni di indirizzo, pianificazione e controllo e la definizione/adozione di modelli di governance integrati, capaci di assicurare allineamento strategico, prioritizzazione degli interventi e sostenibilità organizzativa ed economica;

Piano operativo							5
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---




ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601

- supportare il **governo e sviluppo dei processi territoriali** e dei sistemi a supporto in coerenza con il **DM77**, includendo il supporto alla pianificazione, coordinamento, monitoraggio e controllo delle attività progettuali e il supporto alla gestione e ottimizzazione dei servizi di **Televisita, Teleconsulto, Teleassistenza e Telemonitoraggio**, assicurandone l’integrazione con l’ecosistema informativo regionale e con i modelli organizzativi dell’assistenza territoriale;
- presidiare i processi di **monitoraggio e rendicontazione** delle iniziative finanziate (PNRR e PR FESR), assicurando tracciabilità delle spese, rispetto di milestone e target, qualità e tempestività delle informazioni trasmesse e conformità alle disposizioni nazionali ed europee in materia di controllo e verifica, includendo il supporto specialistico all’utilizzo dei sistemi di rendicontazione e alla raccolta/catalogazione/conservazione della documentazione progettuale;
- rafforzare il presidio di **cybersicurezza e sicurezza digitale**, supportando le iniziative del programma **“Digital Security & Compliance”** al fine di incrementare protezione, resilienza e continuità operativa, garantire la governance complessiva delle attività, assicurare l’uso efficace delle risorse e il rispetto di scadenze, target e obiettivi;
- accompagnare le iniziative con percorsi di **change management e adoption** (formazione e comunicazione), finalizzati a favorire l’adozione delle soluzioni digitali e la sostenibilità organizzativa degli interventi.

1.3 Documenti applicabili e di riferimento

Documento	Descrizione
Accordo Quadro ID 2601 – Sanità Digitale – Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali ed.2	Accordo Quadro Consip
ID 2601 All. 1 Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale dell’Accordo Quadro
ID 2601 All. 2B Capitolato Tecnico Speciale Lotti Supporto	Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Servizi di Supporto
Piano dei Fabbisogni ARES Sardegna	Piano dei Fabbisogni trasmesso dall’Amministrazione

Piano operativo		6
-----------------	--	---

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1.4 Tabella degli acronimi

Acronimo	Descrizione
GdL	Gruppo di Lavoro
CE	Contratto Esecutivo
RUAC	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali
RTS	Responsabile Tecnico dell’erogazione del Servizio
AQ	Accordo Quadro
SSN	Sistema Sanitario Nazionale
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
RTI	Raggruppamento Temporaneo d’Impresa

2 Piano di lavoro generale

In accordo con quanto definito da ARES nel Piano dei Fabbisogni, viene proposto un piano di lavoro generale finalizzato a supportare l’Amministrazione nell’attuazione delle iniziative di trasformazione digitale del Servizio Sanitario Regionale. Il piano di lavoro definisce l’impostazione complessiva delle attività previste nell’ambito della fornitura e include sia le attività propedeutiche all’attivazione dei servizi sia le attività di supporto strategico, innovazione tecnologica e governance richieste.


L’impostazione operativa prevede una gestione strutturata delle attività attraverso una pianificazione progressiva articolata per obiettivi e ambiti di intervento e l’adozione di metodologie operative e organizzative coerenti con quanto previsto nel Piano della Qualità. Tali metodologie consentono di garantire un presidio strutturato delle attività, favorendo la tracciabilità dei processi, il monitoraggio dell’avanzamento delle iniziative e il rispetto degli standard di qualità previsti dall’Accordo Quadro.

In fase di avvio della fornitura verrà predisposto un Piano di Lavoro Generale coerente con il presente Piano Operativo. Il Piano di Lavoro Generale sarà articolato in Obiettivi/Interventi (es. iniziative PNRR/PR FESR, progettualità correnti e nuove linee di azione derivanti dall’aggiornamento del Piano Triennale ICT).

Per ciascun Obiettivo/Intervento, prima dell’avvio delle attività e dell’assorbimento di risorse, verrà predisposto uno specifico Piano di Lavoro di Obiettivo, che includa almeno: (i) perimetro e risultati attesi; (ii) deliverable e milestone; (iii) pianificazione temporale; (iv) stima e ripartizione dell’impegno (GG/Team) per periodo; (v) rischi/criticità e azioni di mitigazione.

Lo Stato Avanzamento Lavori verrà mantenuto aggiornato nei Piani di Lavoro approvati. Per le attività a carattere progettuale, la frequenza minima di aggiornamento del SAL è mensile; per le attività continuative, la frequenza minima è mensile, salvo diverse esigenze definite da ARES. La consuntivazione sarà predisposta

Piano operativo		7
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	---

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

mensilmente e, per i servizi di carattere continuativo, il Piano di Lavoro sarà corredato da Rendiconto Risorse, secondo quanto previsto dall’Accordo Quadro.

Al fine di garantire un efficace governo delle attività oggetto della fornitura, verranno messi a disposizione dell’amministrazione strumenti di monitoraggio integrato delle iniziative progettuali che consentano di disporre di una visione aggiornata dello stato di avanzamento delle attività, delle risorse impiegate, dei rischi e delle eventuali criticità. Tali strumenti supporteranno le attività di indirizzo e controllo dell’Amministrazione, favorendo la trasparenza, la tracciabilità delle decisioni e il coordinamento tra le diverse iniziative di trasformazione digitale.

In coerenza con tale impostazione, le attività saranno organizzate per Obiettivi/Interventi, che rappresentano le principali unità operative attraverso cui si articola la fornitura. Ciascun Obiettivo/Intervento identifica un ambito di attività omogeneo e consente di strutturare in modo ordinato la pianificazione, l’esecuzione e il monitoraggio delle iniziative, assicurando una visione integrata dell’avanzamento complessivo delle attività e garantendo al contempo la necessaria flessibilità nell’adattamento della pianificazione alle esigenze che potranno emergere nel corso della fornitura.

Per ciascun Obiettivo/Intervento verrà definito uno specifico Piano di Lavoro di Obiettivo, nel quale saranno descritti il perimetro delle attività previste, i risultati attesi, la pianificazione delle attività, le principali milestone e gli eventuali elementi di rischio con le relative azioni di mitigazione. Tale impostazione consente di garantire una gestione progressiva e controllata delle iniziative, favorendo il coordinamento con le strutture di ARES e assicurando la piena tracciabilità dell’evoluzione delle attività nel corso della fornitura.


Il piano di lavoro si articola in coerenza con i servizi richiesti da ARES nell’ambito dell’Accordo Quadro, che comprendono attività di supporto strategico, supporto all’innovazione tecnologica e governance delle iniziative. I servizi operano in maniera integrata e complementare, contribuendo al rafforzamento della capacità di pianificazione, coordinamento e monitoraggio dei programmi di trasformazione digitale.

Il **Servizio di Supporto Strategico (S1)** è orientato a supportare ARES nella definizione e nell’evoluzione delle linee strategiche di sviluppo della sanità digitale regionale, nonché nell’analisi degli impatti organizzativi, normativi e gestionali connessi alle iniziative di innovazione. Le attività previste contribuiscono a rafforzare le funzioni di indirizzo e pianificazione dell’Amministrazione, assicurando la coerenza tra gli obiettivi strategici e l’evoluzione dell’ecosistema digitale sanitario.

Il **Servizio di Supporto all’Innovazione Tecnologica (S3)** è finalizzato a supportare ARES nella definizione e nell’evoluzione della strategia ICT e delle architetture tecnologiche a supporto dei sistemi informativi sanitari regionali. In tale ambito rientrano le attività di analisi del sistema informativo esistente, la definizione di possibili scenari evolutivi e l’individuazione di indirizzi di sviluppo tecnologico coerenti con le esigenze organizzative e con il quadro strategico di riferimento.

Il **Servizio di Governance (S4)** è volto a garantire il presidio delle attività di coordinamento, monitoraggio e controllo delle iniziative progettuali. In tale ambito rientrano le attività di supporto al project management, monitoraggio dei servizi e delle iniziative progettuali, gestione della domanda e accompagnamento ai processi di cambiamento organizzativo. Il servizio consente di assicurare una gestione strutturata delle iniziative e il coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti.

Piano operativo		8
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	---

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

La pianificazione complessiva delle attività è rappresentata attraverso una roadmap della fornitura, che sintetizza la sequenza degli interventi previsti e le principali fasi di avanzamento delle iniziative. La roadmap costituisce uno strumento di supporto al governo della fornitura, consentendo di rappresentare in modo sintetico l’evoluzione delle attività e la progressione delle iniziative rispetto agli obiettivi definiti.

All’interno della roadmap sono previsti momenti di verifica dello Stato Avanzamento Lavori (SAL), attraverso i quali viene monitorato l’andamento delle attività e il grado di realizzazione delle iniziative pianificate. Tali momenti consentono di condividere con ARES lo stato delle attività svolte e di individuare eventuali criticità o scostamenti rispetto alla pianificazione.

Il monitoraggio delle attività è inoltre supportato da una reportistica di sintesi finalizzata a rappresentare lo stato complessivo della fornitura e l’evoluzione dei diversi ambiti di intervento, evidenziando le attività svolte, il livello di avanzamento delle iniziative e le eventuali criticità emerse.

Le attività potranno essere svolte sia in modalità remota sia in presenza presso le sedi di ARES o presso ulteriori sedi individuate nel corso della fornitura. In accordo con quanto definito nel Piano dei Fabbisogni, tali modalità saranno definite di concerto con ARES sulla base delle esigenze operative e organizzative emergenti e nel rispetto dei vincoli previsti dall’Accordo Quadro.

3 Piano della qualità specifico

Per quanto concerne il **Piano della Qualità** si rimanda al documento denominato si rimanda al “**Piano della Qualità Generale – Lotto 6**” dell’Accordo Quadro **ID 2601 – “Sanità Digitale – Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali ed.2” – Lotto 6** (CIG 982096872C), trasmesso a Consip dal RTI.




3.1 Organizzazione del servizio


Il modello organizzativo proposto dal Fornitore in questo contesto beneficia del consolidamento di tutte le esperienze di successo e delle lezioni apprese nel corso dei più complessi e ambiziosi Accordi Quadro emessi da Consip. Le caratteristiche distintive del modello proposto sono le seguenti:

- **SOLIDITÀ:** un modello basato su metodologie e processi operativi consolidati e standardizzati, con capacità di governo e scalabilità organizzativa per sostenere qualsiasi carico con i propri delivery center e con la presenza sul territorio (Capacità di governo);
- **ESPERIENZA:** un modello realizzato a partire dalla pluriennale esperienza dalla proponente acquisita in progetti che coprono tutti gli ambiti della gara, verificato con successo in esperienze simili (Conoscenza contesto PA e contesto sociosanitario);
- **INNOVAZIONE:** un modello organicamente collegato all’architettura di innovazione del RTI con una speciale focalizzazione sulla ricerca e sullo studio di trend tecnologici all’avanguardia e sulla promozione del coworking con i clienti.

In coerenza con la documentazione dell’AQ di riferimento, il team mix del Fornitore per l’erogazione dei servizi è il seguente:

- Project Manager;
- Healthcare Business Consultant;

Piano operativo							9
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

- Business Information Manager;
- Business Analyst.

Di seguito si riportano i ruoli organizzativi obbligatori previsti dall’AQ e le figure professionali per la gestione dei servizi oggetto del Contratto Esecutivo.

RUOLO	NOME	COGNOME	MOBILE	E-MAIL
RUAC-CE	Carlo	Amoruso	+39 3351880071	carlo.amoruso@bip-group.com
Responsabile tecnico per l’erogazione dei servizi	Mirko	Zerboni	+39 3427767905	mirko.zerboni@bip-group.com

Tabella 1 - Risorse Contratto Esecutivo

3.2 Metodi tecniche e strumenti applicabili

Per l’erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo saranno adottati **metodi, tecniche e strumenti di lavoro** coerenti con quanto previsto dal **Piano della Qualità Generale (PQG)** e con le attività descritte nel **Piano dei Fabbisogni**. L’impostazione metodologica è finalizzata a garantire un approccio strutturato alla pianificazione, al governo e al monitoraggio delle iniziative, assicurando trasparenza e tracciabilità delle attività nonché supporto ai processi decisionali di **ARES**. Le modalità operative di dettaglio saranno ulteriormente declinate nel **Piano della Qualità Specifico** del Contratto Esecutivo.

In particolare, le attività saranno svolte mediante l’adozione di metodologie di **project management** per la pianificazione e il coordinamento delle iniziative, il presidio delle interdipendenze tra attività, il monitoraggio dell’avanzamento e il controllo di tempi, costi e rischi, anche attraverso strumenti di pianificazione quali diagrammi di Gantt e/o PERT.


Per il supporto alle attività di analisi, pianificazione e indirizzo strategico saranno inoltre adottate metodologie di **enterprise architecture** (basate su framework quali TOGAF), **target operating model (TOM)** e **organization design and planning (ODP)**, finalizzate alla definizione e all’evoluzione dei modelli organizzativi, dei processi e dell’architettura complessiva del sistema informativo.

Le attività di analisi e miglioramento dei processi saranno condotte mediante approcci di **business process reengineering (BPR)** e metodologie di **Lean Six Sigma**, orientate al miglioramento continuo delle performance organizzative e alla razionalizzazione dei processi.

Per l’analisi dei fabbisogni e la definizione delle soluzioni saranno utilizzati approcci strutturati quali **Design Thinking**, mentre per la valutazione del livello di evoluzione dei processi e delle capacità organizzative e tecnologiche potranno essere applicati **modelli di maturità (Maturity Model)**.

A supporto delle attività di valutazione e selezione delle soluzioni tecnologiche e dei modelli di sourcing saranno adottate metodologie di **software selection e analisi comparativa delle soluzioni** nonché approcci di **iSourcing**, in coerenza con i fabbisogni evolutivi del sistema informativo.

Piano operativo	     	10
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Le attività di monitoraggio e miglioramento delle iniziative saranno infine supportate dal **ciclo di miglioramento continuo Plan-Do-Check-Act (PDCA)**, in coerenza con l’impostazione del Piano della Qualità Generale.

Gli **strumenti operativi** a supporto delle attività (collaborazione, condivisione documentale, tracciamento delle attività e reporting) saranno adottati secondo modalità e strumenti concordati con **ARES**, garantendo la disponibilità della documentazione prodotta e la tracciabilità delle attività svolte.

3.3 Requisiti di qualità

Per gli indicatori di qualità si fa riferimento all’appendice di AQ “indicatori di qualità”. Classificazione del documento: Consip Public AQ 2601 – Lotto 6 – Piano dei fabbisogni relativo all’affidamento di servizi applicativi e l’affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali ed.2» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN

4 Curricula delle risorse professionali

Si allegano i CV delle figure di riferimento del Fornitore per l’erogazione dei servizi di cui la tabella riportata al paragrafo 3.1.

5 Proposta progettuale ed operativa


Il presente capitolo descrive la proposta progettuale ed operativa relativa all’erogazione dei servizi richiesti da ARES nell’ambito dell’AQ ID 2601 – Lotto 6 – Servizi di supporto, con riferimento a:

- **S1 – Servizi di Supporto Strategico**
- **S3 – Servizi di Supporto all’innovazione tecnologica**
- **S4 – Servizi di Governance**

L’impostazione proposta è finalizzata a garantire un supporto specialistico strutturato e continuativo a favore dell’Amministrazione, in coerenza con il quadro di trasformazione digitale del Servizio Sanitario Regionale e con la complessità organizzativa e tecnologica del contesto di intervento.

Il Fornitore opererà a supporto di ARES nell’ambito di iniziative tra loro interdipendenti, che richiedono un presidio unitario e trasversale in termini di indirizzo, coordinamento e controllo. In particolare, il contesto di riferimento include: l’omogeneizzazione dei processi e la centralizzazione dei sistemi con particolare riferimento al **Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale (SISaR)**, rispetto al quale ARES assumerà la piena titolarità della gestione e manutenzione a decorrere dal **1° luglio 2026**; l’evoluzione e la centralizzazione dell’architettura regionale ospedaliera, orientata a garantire interoperabilità operativa, qualità del dato e allineamento a standard nazionali ed europei; lo sviluppo dei sistemi del territorio in coerenza con il **DM77**, comprensivo dell’introduzione dell’**Infrastruttura Regionale di Telemedicina (IRT)**;

Piano operativo		11
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

l’evoluzione delle infrastrutture tecnologiche regionali e il governo delle infrastrutture cloud; il rafforzamento del presidio di sicurezza digitale nell’ambito del programma “**Digital Security & Compliance**”; nonché le iniziative connesse al rapporto con il cittadino e al potenziamento dei sistemi di front office, incluse quelle orientate all’introduzione di un sistema di **Patient Relationship Management (PRM)**; l’evoluzione e adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico e dei sistemi informativi che contribuiscono ad alimentarlo.

In tale quadro, la proposta operativa è orientata a supportare ARES nel conseguimento degli obiettivi generali espressi, tra cui: governo complessivo del programma di trasformazione digitale; supporto all’evoluzione dei processi clinici, sanitari e territoriali e all’integrazione con le innovazioni introdotte; verifica dell’allineamento normativo delle innovazioni; supporto ai percorsi di change management e adoption (formazione e comunicazione) per favorire l’adozione delle soluzioni digitali; supporto alla rendicontazione delle iniziative finanziate e alla corretta tracciabilità delle attività e della documentazione; rafforzamento della resilienza e della protezione dei servizi digitali. L’azione del Fornitore è quindi impostata per produrre evidenze e risultati documentali coerenti con i deliverable minimi richiesti, favorendo l’unitarietà della governance e la sostenibilità dell’evoluzione dell’ecosistema digitale sanitario regionale.

5.1 S1 – Servizi di Supporto Strategico

Il Fornitore erogherà i S1 – Servizi di Supporto Strategico con l’obiettivo di rafforzare le funzioni di indirizzo, pianificazione e coordinamento di ARES rispetto alle iniziative di trasformazione digitale, assicurando un supporto strutturato alle attività propedeutiche al continuo aggiornamento e monitoraggio della pianificazione ICT e alle attività di attuazione della stessa. Il servizio è finalizzato a garantire coerenza complessiva tra le iniziative, capacità di governo unitario delle priorità e presidio delle interdipendenze tra sistemi, processi e attori coinvolti.

Il supporto strategico sarà orientato ad accompagnare ARES nella definizione e nell’evoluzione delle principali linee progettuali in ambito di sanità digitale regionale, con particolare riferimento alle iniziative di sviluppo e valorizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, all’evoluzione dei sistemi informativi che contribuiscono ad alimentarlo, allo sviluppo dei servizi di telemedicina e dei modelli di assistenza territoriale digitale.


I servizi S1 sono articolati nei seguenti sotto-servizi:

- **S1.1 Consulenza Strategica**
- **S1.2 Consulenza Organizzativa**
- **S1.3 Supporto Tematico**

5.1.1 S1.1 – Consulenza Strategica

Attraverso S1.1 – Consulenza Strategica, il Fornitore supporterà ARES nell’aggiornamento delle linee strategiche di evoluzione e innovazione della sanità digitale e nella definizione del masterplan degli interventi. Il supporto sarà orientato ad assicurare che l’insieme delle iniziative di trasformazione digitale venga governato secondo una visione unitaria, coerente con le priorità del SSR e con i programmi di finanziamento e di sviluppo in corso.

Piano operativo		12
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

In tale ambito, il Fornitore garantirà l’affiancamento alle attività decisionali delle strutture di vertice e il supporto alle funzioni istituzionali di indirizzo, pianificazione e coordinamento, favorendo la gestione integrata delle iniziative e la loro sostenibilità nel tempo. Il presidio comprende, inoltre, l’assistenza nelle attività di relazione e nei rapporti con gli altri Enti del SSN, in modo da assicurare un coordinamento efficace e una corretta gestione delle interazioni istituzionali connesse all’attuazione delle progettualità. Il Fornitore supporterà altresì il conseguimento degli obiettivi previsti nell’ambito del PNRR, contribuendo al governo delle condizioni organizzative e operative necessarie al rispetto degli obiettivi e delle scadenze correlate.

In particolare, il servizio sarà orientato a supportare ARES nello sviluppo e nel consolidamento dei servizi di telemedicina, assicurando una visione evolutiva di medio-lungo periodo delle relative iniziative e verificando il costante allineamento degli obiettivi di evoluzione con gli indirizzi strategici dell’Amministrazione, con il Piano Triennale ICT e con le ulteriori progettualità regionali correlate.

L’attività di Consulenza Strategica si concretizzerà anche nella produzione e nell’aggiornamento di documentazione strategica e di supporto alle decisioni, assicurando che gli elementi di indirizzo, le priorità e le dipendenze tra iniziative siano tracciati e gestiti in modo strutturato.

5.1.2 S1.2 – Consulenza Organizzativa

Attraverso S1.2 – Consulenza Organizzativa, il Fornitore supporterà ARES nel miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dell’organizzazione, favorendo l’evoluzione dell’assetto organizzativo e dei modelli operativi coerentemente con le iniziative di trasformazione digitale. Il supporto comprenderà il monitoraggio dell’evoluzione normativa e l’analisi degli impatti organizzativi, con l’obiettivo di garantire che l’introduzione e l’evoluzione delle soluzioni digitali siano accompagnate da adeguamenti sostenibili in termini di processi, ruoli e modalità operative.

In tale ambito, il supporto organizzativo sarà rivolto alla valutazione degli impatti organizzativi derivanti dall’introduzione e dall’evoluzione dei servizi digitali sanitari, con particolare riferimento ai servizi di telemedicina, ai modelli di assistenza sanitaria a distanza e all’utilizzo delle piattaforme digitali a supporto della continuità assistenziale e dell’integrazione tra ospedale e territorio.


In tale ambito, rientrano l’analisi e l’ottimizzazione dei processi organizzativi e la definizione e attuazione di interventi di **Business Process Reengineering (BPR)**, finalizzati a rendere i processi più omogenei, efficienti e coerenti con l’evoluzione digitale, anche con riferimento alle iniziative territoriali e ai servizi di assistenza a distanza.

Il Fornitore potrà inoltre supportare l’Amministrazione nella valutazione di modelli organizzativi e procedure innovative a supporto dell’assistenza sanitaria a distanza, coerentemente con l’introduzione dell’IRT e con lo sviluppo dei servizi territoriali previsti dal DM77.

5.1.3 S1.3 – Supporto Tematico

Attraverso S1.3 – Supporto Tematico, il Fornitore garantirà servizi di supporto specialistico finalizzati ad assistere ARES nelle aree a maggiore contenuto tecnico e professionale, con particolare riferimento al comparto socio-sanitario e alle ulteriori aree tematiche e funzionali di interesse dell’Amministrazione. Il

Piano operativo		13
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

supporto tematico si concretizza nei seguenti ambiti espressamente previsti: **supporto consulenziale su tematiche socio-sanitarie** e **supporto agli acquisti**.

Per quanto concerne il **supporto consulenziale su tematiche socio-sanitarie**, il Fornitore impiegherà risorse altamente specializzate per fornire ad ARES un supporto qualificato nelle attività a maggiore contenuto tecnico e specialistico. In particolare, il Fornitore svolgerà attività volte a:

- individuare nuovi contenuti informativi e formulare proposte operative per l’evoluzione della capacità di ARES di rispondere alle nuove esigenze del sistema sanitario;
- supportare la redazione di linee guida e verificare coerenza e ottemperanza alla normativa vigente a livello regionale, nazionale e comunitario;
- supportare ARES nella partecipazione a tavoli tecnici e istituzionali, convegni e gruppi di lavoro, nonché nella predisposizione della documentazione tecnica connessa ad accordi e protocolli di intesa con altri Enti del SSN.

Per quanto concerne il **supporto agli acquisti**, il Fornitore garantirà supporto operativo agli uffici ARES preposti all’acquisizione di beni e servizi, assicurando la corretta gestione delle procedure di approvvigionamento nel rispetto della normativa vigente in materia di contratti pubblici. Il supporto si concretizzerà in attività volte a:


- supportare la creazione, pubblicazione, gestione, aggiudicazione e formalizzazione dei contratti;
- supportare la previsione e la rendicontazione degli acquisti di beni e servizi eterogenei;
- supportare l’elaborazione del fabbisogno di acquisto e la predisposizione del piano annuale degli acquisti;
- supportare, ove richiesto, la valutazione e l’utilizzo degli strumenti di acquisizione messi a disposizione dalle Centrali di Committenza regionali e nazionali, con particolare riferimento agli strumenti di acquisto CONSIP.

In tale ambito, il supporto tematico sarà orientato a garantire un presidio specialistico sulle tematiche connesse all’adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico e all’evoluzione dei sistemi informativi e delle piattaforme che contribuiscono ad alimentarlo, nonché a supportare le iniziative di sviluppo dei servizi di telemedicina, anche attraverso la verifica della coerenza delle soluzioni adottate con il quadro normativo e regolatorio vigente e il supporto alla predisposizione di documentazione tecnica e linee di indirizzo di natura specialistica.

Nell’ambito dell’erogazione dei servizi S1, il Fornitore assicurerà la produzione dei deliverable minimi richiesti, che costituiscono evidenza documentale delle attività svolte e strumenti operativi a supporto della governance:

- Masterplan/Documento di indirizzo per l’evoluzione della sanità digitale
- Analisi impatti organizzativi e normativi e piano azioni
- Piani di riprogettazione processi (BPR)

Piano operativo		14
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

- Supporto al procurement (dossier di fabbisogno/razionali, criteri di valutazione tecnico-economica, verbali/nota istruttoria)
- Report di avanzamento

5.2 S3 – Servizi di Supporto all’innovazione tecnologica

Il Fornitore erogherà i S3 – Servizi di Supporto all’innovazione tecnologica garantendo ad ARES il supporto nella definizione e nell’attuazione della strategia ICT, accompagnando l’Amministrazione in un processo strutturato e continuo di innovazione tecnologica dei programmi, dei sistemi software e dei servizi tecnologici erogati. L’intervento è finalizzato a orientare e sostenere l’evoluzione tecnologica in coerenza con gli obiettivi e le priorità regionali, con i vincoli economici e temporali e con il contesto funzionale e normativo di riferimento.

5.2.1 S3.1 – IT Strategy


Attraverso S3.1 – IT Strategy, il Fornitore assisterà ARES nella definizione e nell’aggiornamento degli obiettivi strategici ICT, orientandoli al conseguimento di benefici misurabili e vantaggi per gli utenti e per l’Amministrazione. In tale ambito, il Fornitore supporterà l’identificazione e l’introduzione di soluzioni innovative, sia in termini organizzativi (ad esempio modelli DevOps, FinOps, DevSecOps) sia in termini tecnologici (ad esempio AI e Digital Twin), assicurando che tali elementi siano valutati e integrati in un quadro evolutivo coerente.

Il Fornitore svolgerà attività di assessment della strategia ICT in essere e del sistema informativo esistente, comprensive delle componenti funzionale, architetturale e infrastrutturale, al fine di disporre di un quadro strutturato dello stato attuale e delle principali aree di intervento. Sulla base delle evidenze raccolte, il Fornitore supporterà la rappresentazione dei possibili scenari di evoluzione tecnologica e la definizione degli obiettivi strategici ICT e delle relative linee di azione, contribuendo anche alla definizione della roadmap di esecuzione.

Il supporto includerà la misurazione del livello di allineamento del sistema informativo rispetto alle strutture organizzative e alle esigenze primarie di ARES, nonché la valutazione del sistema architetturale, applicativo e di rete in relazione alle necessità istituzionali e di funzionamento. In coerenza con le finalità del servizio, il Fornitore individuerà le azioni utili all’ottimizzazione dell’efficienza complessiva del sistema informativo e dei servizi di conduzione, assicurando coerenza con la strategia complessiva dell’informatica pubblica e con le indicazioni del Piano Triennale.

Il supporto all’innovazione tecnologica sarà orientato a supportare l’evoluzione dell’ecosistema dei sistemi informativi sanitari regionali che contribuiscono alla gestione e all’alimentazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, nonché il supporto alla definizione di possibili evoluzioni architetturali e funzionali delle soluzioni digitali a supporto di specifici ambiti assistenziali, con particolare riferimento ai servizi di telemedicina in ambito salute mentale, anche ai fini dell’individuazione di fabbisogni evolutivi coerenti con le esigenze del sistema sanitario regionale e con la pianificazione degli interventi dell’Amministrazione.

Piano operativo		15
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Il Fornitore supporterà inoltre la definizione di indicatori chiave per il monitoraggio degli obiettivi strategici ICT e la predisposizione della relativa reportistica, nonché l’analisi e valutazione, a livello macro, dei costi e degli investimenti necessari per l’evoluzione e l’innovazione tecnologica. In tale quadro, il Fornitore affiancherà ARES nella prioritizzazione degli interventi progettuali e garantirà lo specifico supporto richiesto per l’aggiornamento e la redazione del Piano Strategico ICT e per il monitoraggio degli obiettivi definiti al suo interno.

Nell’ambito dell’erogazione dei servizi S3, il Fornitore assicurerà la produzione dei deliverable minimi richiesti:

- Assessment AS-IS
- Scenari evolutivi e TO-BE
- Roadmap/Program plan
- KPI/KRI e cruscotto
- Analisi rischi e sostenibilità

5.3 S4 – Servizi di Governance

Il Fornitore erogherà i **S4 – Servizi di Governance** assicurando un presidio strutturato di governo operativo delle iniziative, finalizzato a garantire coordinamento, monitoraggio e capacità di controllo dell’avanzamento dei programmi e dei progetti di trasformazione digitale. Il servizio è orientato a sostenere ARES nella gestione integrata del portafoglio progettuale, nella verifica delle forniture e nella gestione della domanda evolutiva, nonché nell’accompagnamento organizzativo al cambiamento connesso all’introduzione e all’evoluzione delle soluzioni digitali.

Il presidio di governance sarà orientato al monitoraggio e al coordinamento delle principali iniziative progettuali in ambito di sanità digitale regionale, assicurando la tracciabilità delle attività, il monitoraggio degli avanzamenti progettuali e il supporto alla gestione economica e alla rendicontazione delle iniziative, con particolare riferimento ai programmi di evoluzione e adozione dei sistemi informativi sanitari, ai progetti di telemedicina e alle iniziative di rafforzamento della sicurezza digitale.


I servizi S4 sono articolati nei seguenti sotto-servizi:

- **S4.1 PMO**
- **S4.2 Supporto al Monitoraggio**
- **S4.3 Demand Management**
- **S4.4 Change Management**

5.3.1 S4.1 – PMO

Attraverso S4.1 – PMO, il Fornitore supporterà ARES nella pianificazione, gestione e controllo dei progetti sulla base delle esigenze espresse dalle strutture organizzative. Il presidio PMO comprenderà la definizione

Piano operativo		16
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

degli elementi di progetto (obiettivi, attività e milestone) e il supporto alla gestione del portafoglio progettuale, favorendo un governo unitario e coordinato delle iniziative. Il Fornitore supporterà inoltre il monitoraggio dell’avanzamento e degli scostamenti, la gestione dei rischi e il supporto alla gestione economica e alla rendicontazione delle iniziative progettuali.

Il servizio di PMO sarà erogato a supporto di specifiche iniziative progettuali in ambito sanitario digitale, assicurando un presidio metodologico e operativo nella definizione degli obiettivi progettuali, nella pianificazione delle attività e nel coordinamento delle diverse linee di intervento. In particolare, il supporto sarà rivolto:

- alle iniziative di sviluppo dei servizi di telemedicina in ambito salute mentale, supportando la definizione dei contenuti progettuali, il coordinamento delle attività e il monitoraggio dell’avanzamento, anche in relazione all’evoluzione delle piattaforme tecnologiche e dei modelli di erogazione dei servizi;
- alle iniziative di sperimentazione dei servizi di telemedicina nell’ambito delle patologie croniche, finalizzate all’implementazione di modalità di telemonitoraggio e teleassistenza, supportando la definizione degli elementi di dettaglio delle progettualità, il monitoraggio complessivo delle attività e la rendicontazione dei risultati conseguiti.
- alle iniziative di rafforzamento della sicurezza digitale e della resilienza delle infrastrutture ICT, nell’ambito dei programmi di cybersecurity, garantendo il coordinamento progettuale, il monitoraggio delle attività e il supporto alla gestione economica e alla rendicontazione degli interventi;






5.3.2 S4.2 – Supporto al Monitoraggio


Attraverso S4.2 – Supporto al Monitoraggio, il Fornitore supporterà ARES nella verifica dei servizi erogati dai fornitori e nella verifica di coerenza delle proposte progettuali rispetto a quanto previsto dagli strumenti contrattuali. In tale ambito rientrano anche il supporto alla predisposizione e all’aggiornamento dei Piani dei Fabbisogni e la verifica tecnico-economica dei Piani Operativi, assicurando un presidio strutturato delle informazioni necessarie al monitoraggio delle forniture.

In particolare, il servizio sarà orientato al monitoraggio delle iniziative connesse all’adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico e all’evoluzione dei sistemi informativi e delle piattaforme che contribuiscono ad alimentarlo, supportando ARES nella raccolta, organizzazione e analisi delle informazioni necessarie a verificare lo stato di avanzamento delle attività, la coerenza delle evoluzioni progettuali con gli obiettivi di adozione e il corretto presidio delle forniture connesse alle relative iniziative.

5.3.3 S4.3 – Demand Management

Attraverso S4.3 – Demand Management, il Fornitore supporterà ARES nella raccolta, analisi e gestione delle esigenze di evoluzione dei servizi e dei sistemi, contribuendo alla definizione dei requisiti e delle priorità progettuali. Il Fornitore assicurerà la valutazione della coerenza delle soluzioni rispetto alle esigenze

Piano operativo							17
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	----

	<p>ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

organizzative e supporterà la pianificazione degli interventi evolutivi, favorendo un approccio strutturato alla gestione della domanda e delle relative priorità.

In particolare, il servizio sarà orientato alla raccolta, analisi e gestione della domanda evolutiva connessa all’adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico e all’evoluzione dei sistemi informativi e delle piattaforme che contribuiscono ad alimentarlo, supportando ARES nella definizione dei requisiti, nella prioritizzazione delle esigenze e nella pianificazione degli interventi evolutivi coerenti con gli obiettivi di trasformazione digitale del Servizio Sanitario Regionale.

5.3.4 S4.4 – Change Management

Attraverso S4.4 – Change Management, il Fornitore supporterà la gestione del cambiamento organizzativo connesso alla trasformazione digitale, includendo supporto alla definizione e attuazione dei piani di change management, gestione degli impatti organizzativi, attività di formazione, comunicazione e accompagnamento al cambiamento e supporto al monitoraggio dei benefici e dei risultati conseguiti. In coerenza con le esigenze espresse, il Fornitore realizzerà e monitorerà il piano di change management comprensivo delle attività formative, supporterà l’allineamento delle risorse professionali ai cambiamenti introdotti e la gestione delle resistenze, promuovendo la consapevolezza organizzativa; predisporrà inoltre un report finale del progetto evidenziando gli elementi di lesson learned.

Le attività di change management saranno orientate a favorire l’adozione delle soluzioni digitali introdotte nell’ambito dei programmi di evoluzione della sanità digitale regionale, con particolare riferimento ai servizi digitali a supporto dei professionisti sanitari, ai sistemi informativi che contribuiscono alla gestione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alle piattaforme di telemedicina, attraverso attività di comunicazione, formazione e accompagnamento organizzativo finalizzate a promuovere l’effettivo utilizzo delle soluzioni introdotte.

Nell’ambito dell’erogazione dei servizi S4, il Fornitore assicurerà la produzione dei deliverable minimi richiesti:

- Portfolio/Program Dashboard
- RAID log
- Demand backlog
- Esiti verifiche tecnico-economiche su Piani Operativi/fornitori
- Piano di change management e adozione (formazione/comunicazione)
- Verbali Steering/Comitati e Decision log

6 Importo contrattuale e quantità previste

Di seguito è riportato il dimensionamento dei servizi oggetto del presente Piano Operativo.

Piano operativo							18
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	----



ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ» DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601

SERVIZI RICHIESTI					
ID	SERVIZIO	SOTTO - SERVIZIO	METRICA	QUANTITA'	IMPORTO
1	SUPPORTO STRATEGICO	Consulenza Strategica	GG/Team ottimale	1.706	510.776,40 €
		Consulenza Organizzativa	GG/Team ottimale	1.706	510.776,40 €
		Supporto Tematico	GG/Team ottimale	2.274	680.835,60 €
3	SUPPORTO ALL’INNOVAZIONE TECNOLOGICA	IT Strategy	GG/Team ottimale	1.706	473.756,20 €
4	GOVERNANCE	PMO	GG/Team ottimale	3.554	967.043,40 €
		Supporto al Monitoraggio	GG/Team ottimale	711	193.463,10 €
		Demand Management	GG/Team ottimale	1.422	386.926,20 €
		Change Management	GG/Team ottimale	1.138	309.649,80 €
		TOTALE	-	14.217	4.033.227,10 €

Tabella n - Importo contrattuale

7 Data di attivazione

La data di attivazione del servizio sarà concordata in sede di avvio lavori.

8 Luoghi di esecuzione

L’esecuzione della fornitura avverrà presso le sedi di Regione Sardegna, presso le sedi di tutte le Aziende Sanitarie pubbliche/private di Regione Sardegna, presso le sedi del Fornitore, presso le sedi di ARES o presso ulteriori sedi identificate di concerto con ARES nel corso della fornitura stessa.

Piano operativo							19
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	----



ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ” DIGITALE - SISTEMI INFORMATIVI CLINICO-ASSISTENZIALI ED.2» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2601

9 Durata del Contratto Esecutivo

Il contratto relativo al presente Piano Operativo avrà una validità di 24 mesi dalla data di sottoscrizione e potrà essere esteso fino ad ulteriori 24 mesi, comunque in coerenza con i vincoli definiti dall’Accordo Quadro di riferimento.

10 Subappalto

Il Fornitore si riserva la possibilità di affidare in subappalto l’esecuzione delle seguenti prestazioni: S1, S3, S4, in coerenza con l’art. 105 del d. lgs. n. 50/2016 e con quanto previsto all’interno della documentazione di gara dell’Accordo Quadro di riferimento.

Piano operativo	     	20
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----