



FRONTESPIZIO PROTOCOLLO

PROTOCOLLO N. 9342/2023 DEL 09/06/2023

CLASSIFICAZIONE 01-08 - /

OGGETTO: ORDINE NR. 7280768 - INVIO PIANO OPERATIVO E PIANO DELLA QUALITÀ

Con la presente si consegna copia analogica a stampa, tratta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3/bis, comma 4/bis ed all'art. 23 del D.Lgs 82/2005, dal documento informatico sottoscritto con firma digitale, predisposto e conservato presso l'Amministrazione in conformità al D.Lgs. 82/2005 (C.A.D.) identificato con HASH, indicato/i in calce, dell'atto in oggetto e dei suoi allegati.

Allegati:

- TestodelMessaggio.html
573C962CE4AB6A2E4EDC6FD7C8FAAF3863D0F1454BF5758250D694C1391D35336C
03E2DF5E9EA0D25E521AAB57E82A9FBE722B9C49955E5BEC5783F9C896E5A0
- mail_capgemini.pdf
3640ACB4BD77E786C8464277D5199D6B99518AC2D484D165B55F700DE5FEC1A20A
8D8EC42BF92D5F402F312761AA720A555DAC01039AB3760CE11C39BD27CB2D
- PUBLIC ID 2212 - COMPARATORE SAN LUIGI (36) V3.0.XLSM.P7M
44E9D77E608C3CED58C63B0D0A46E8CEC39C004C46B8BA979ADA1BB0305C3E5F
7423A2E4D20B4C9922574B1AFB34D090B82072A6D205FCB5E2C35C78FF8EB3C5
- PIANO_FABBISOGNI_AIS (36).DOCX.p7m
DC4B36806C54ADB1137326456327391EB09AD7B3AD9A4B2BDF1255B2AB90B3A5F
9B4748D1A42413AE38107C5E88DB8EFE9451C82F0916D8289F828CD7161235A
- ID 2212 L4 RTI Capgemini - Piano Operativo A.O.U.San Luigi Gonzaga.pdf
A4A1B122F3C6C6BB7267E1B4F3D57863856EDF00CCD812226CDD9D5EC1526026D
DD39F4337E5881D0B5C719EF05EEA9E18F262020F778A3762189D52CC9B5A81

- ID 2212 L4 RTI Capgemini - PdQ Specifico di CE_A.O.U.San Luigi Gonzaga
nr7280768.pdf.p7m
A34D09CF75224764FC6D57D0EF54FDD89117780677966185E24278957DF14D04AF37
2EF7C47324E849322124021B155C7B6EF422011C5011482B4F1E1102524D
- ID 2212 L4 RTI Capgemini - Piano Operativo A.O.U.San Luigi Gonzaga.pdf.p7m
261F811EAA497B53AB75854EC92803EC754BA097D5AE81CEE310808F4FE3FF0FF0C
065F414D32D9687D72DF3A4883E9E16D63DD33EA3E47287B70D4DCD407278

(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

Data: 08 giugno 2023, 17:57:05
Da: PEC capgemini.com <capgemini@pec-it.capgemini.com>
A: aousanluigigonzaga@pec.sanluigi.piemonte.it
CC: francesco.cossu <francesco.cossu@capgemini.com>
Oggetto: Ordine Nr. 7280768 - Invio piano operativo e piano della qualità
Allegati: PUBLIC ID 2212 - COMPARATORE SAN LUIGI (36) V3.0.XLSM.P7M (1.0 MB)
PIANO_FABBISOGNI_AIS (36).DOCX.p7m (127.0 KB)
ID 2212 L4 RTI Capgemini - Piano Operativo A.O.U.San Luigi Gonzaga.pdf (1.6 MB)
ID 2212 L4 RTI Capgemini - PdQ Specifico di CE_A.O.U.San Luigi Gonzaga nr7280768.
pdf.p7m (866.6 KB)
ID 2212 L4 RTI Capgemini - Piano Operativo A.O.U.San Luigi Gonzaga.pdf.p7m (1.6 MB)

*Gentile Amministrazione,
si invia per vostra approvazione una versione aggiornata del piano operativo, inclusa una versione firmata digitalmente in caso possa essere utile e del piano della qualità.
Si inviano inoltre il piano dei fabbisogni, il comparatore firmati digitalmente e gli indicatori di governance.*

*Cordiali saluti,
RTI Capgemini Italia*

1.1

Compilare la sezione in:

Regione
Tipo Ente
Dimensione
Durata (mesi)
Titolo Ordine
Lotto*
Codice Lotto*
Num. Concorrenti

* calcolato automaticamente

1.2

Definire le caratteristiche

#
Q1
Q2
Q3
Q4
Q5
Q6

DATI GENERALI DELL'ORDINE (ORD)

inserendo i dati richiesti. Il lotto è determinato automaticamente in base ai valori inseriti nella sezione Ordine

Ordine

Piemonte

PAL

Piccoli e Medi Contratti (Importo dell'Ordinativo di fornitura minore o uguale a € 5.000.000,00)

36

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI (ASSOCIAZIONE CON I CRITERI TRASVERSALI)

rispondendo alla domanda di fornitura rispondendo alle domande riportate, riferite in particolare ai criteri trasversali che hanno

Domanda

Che tipologia di subentro è richiesta?

I servizi richiedono competenze di trasformazione digitale e di innovazione?

Sono richiesti servizi realizzativi (Sviluppo Green Field, Manutenzione Evolutiva, Migrazione Applicativa, Configurazione e Personalizzazione)?

I servizi realizzativi hanno vincoli temporali stringenti?

Sono richiesti servizi di manutenzione adeguativa, manutenzione correttiva, gestione applicativa, gestione front-end digitale?

Sono richiesti servizi di co-working e specialistici (sw quality assurance, supporto specialistico)?

Applicativi Cloud - ID 2212

del Piano del Fabbisogno - Condizioni Tutte Fisse

Denominazione	A.O.U. San Luigi Gonzaga
Referente	Marco Cannizzo
Telefono	0119026590
Mail	aousanluigigonzaga@pec.sai

anza trasversale per tutti i servizi.	
Risposta	Tab/Sezione da compilare
SET-UP (nessun criterio)	Err:508
SI (criterio TR3)	Err:508
SI	Err:508
NO	Err:508
SI	Err:508
SI	Err:508

ate

		Re	Proteg Fogli
nluigi.piemonte.it			

Dati richiesti per la compilazione	
Err:508	
Err:508	
Err:508	
Err:508	

gi o		
---------	--	--

Reset Tab

NB: il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere servizi, caratteristiche (tecniche e qualitative) e dimensionamenti **identici** a quelli richiesti nella presente scheda del Comitatore

[illegible]

[illegible]

acqui

5.1	CHECKLI
<i>Nel seguito sono i procedere, che l'C La checklist è una proprio Ordine ris</i>	
#	Codice
1	CH1
2	CH2
3	CH3
4	CH4
5	CH5

ST ORDINE

*riepilogati alcuni controlli automatici sui dati inseriti nei tab precedenti al fine di verificare, prima di Ordine sia definito completamente e che rispetti i vincoli quantitativi previsti da AQ.
facility per l'Amministrazione e NON E' ESAUSTIVA; l'Amministrazione deve in ogni caso verificare che il petti tutte condizioni di utilizzo dell'AQ.*

Controllo

Durata complessiva dell'AS coerente con il lotto

Importo dell'Ordinativo di Fornitura coerente con il lotto utilizzato

Team Mix inserito correttamente (= 100%) in ciascun servizio richiesto con metrica "Consumo GG/PP"

Per ciascuna riga richiesta nell'Ordine sono state inserite le informazioni necessarie al calcolo della BDA (ossia: 1) è stata selezionata la metrica 2) è stata inserita la quantità)

Per tutti i servizi richiesti sono state inserite le caratteristiche tecniche e qualitative

Ioud - ID 2212
el Fabbisogno - Cc

Check
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508

Condizioni Tutte Fissate

NB: il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere servizi, caratteristiche (tecniche e qualitative) e dimensionamenti identici a quelli richiesti nella presente scheda del Comparatore.	
Messaggio	
Err:508	
Err:508	
Err:508	
Err:508	
Err:508	

acquisti

versione	1.4
6.1	RIEPILOGO
<i>Nel seguito sono riepilo</i>	
Regione	
Tipo Ente	
Dimensione	
Durata (mesi)	
Titolo Identificativo	
Lotto*	
Codice Lotto*	
Num. Concorrenti	

6.2	CARATTER
<i>In base alle caratteristi</i>	
#	
Q1	
Q2	
Q3	
Q4	
Q5	
Q6	

6.3	RIEPILOGO
<i>Riepilogo dei servizi pre</i>	
#	Codice
R11	Err:508
R21	Err:508
R31	Err:508
R61	Err:508
R91	Err:508
R111	Err:508

6.4	GRADUATO
<i>Graduatoria definitiva c</i>	
POSIZIONE	ID
1	
2	

3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

6.5 RIEPILOGO

Riepilogo degli importi

#	CODICE
1	GF
2	EV
3	MI
4	CF
5	MD
6	MC
7	MD-MC
8	CW
9	SS
10	QA
11	GA
12	FE
13	GT

ORDINE

Definisci i servizi richiesti in AS secondo le caratteristiche desiderate.

Ordine

Piemonte

PAL

Piccoli e Medi Contratti (Importo dell'Ordinativo di fornitura minore o uguale a € 5.000.000,00)

36

Attenzione compilare il TAB-1 per far funzionare il TAB-8

Attenzione compilare il TAB-1 per far funzionare il TAB-8

Attenzione compilare il TAB-1 per far funzionare il TAB-8

Attenzione compilare il TAB-1 per far funzionare il TAB-8

CARATTERISTICHE TRASVERSALI

Le caratteristiche che scelte per la fornitura sono determinati i Criteri Trasversali (a tutti i servizi) che concorrono alla definizione dell'Ordine.

Domanda

Che tipologia di subentro è richiesta?

I servizi richiedono competenze di trasformazione digitale e di innovazione

Sono richiesti servizi realizzativi (Sviluppo Green Field, Manutenzione Evolutiva, Migrazione Applicativa, Configurazione e Personalizzazione)?

I servizi realizzativi hanno vincoli temporali stringenti?

Sono richiesti servizi di manutenzione adeguativa, manutenzione correttiva, gestione applicativa, gestione del front-end digitale?

Sono richiesti servizi di co-working e specialistici (sw quality assurance, supporto specialistico)?

SOMMARIO DEI SERVIZI E GRADUATORIA

Elenco dei servizi previsti nell'Ordine, con le caratteristiche richieste, i criteri applicati e il corrispettivo a BDA

Servizio

Err:508

Err:508

Err:508

Err:508

Err:508

Err:508

GRADUATORIA DEFINITIVA

Elenco dei servizi previsti nell'Ordine, sulla base dei singoli Punteggi ottenuti

DESCRIZIONE

D IMPORTI ORDINE PER SERVIZIO

complessivi di ciascun servizio

SERVIZIO
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508

iano del Fabbisogno - Condizioni Tutte Fissate

	quantitativo, e dimensionamento. La scheda del
	Amministrazione
Denominazione	A.O.U. San Luigi Gonzaga
Referente	Marco Cannizzo
Telefono	0119026590
Mail	aousanluigigonzaga@pec.sanluigi.pie

Valore	→	Criteri Trasversali app
SET-UP (nessun criterio)		Codice Criterio
SI (criterio TR3)		TR1
SI		TR2
NO		TR3
SI		TR4
SI		

[illegible]

Importo dell'Ordinativo di fornitura atteso (come definito da Stazione App

PUNTEGGIO	PTdef	PE	
	Err:508	Err:508	
	Err:508	Err:508	

	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508
	Err:508	Err:508

RICHIESTO	VALORE BDA 1A FASE	IMPORTO AGGIUDICAZIONE ORDINE
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508

tenere servizi, caratteristiche (tecniche e
entici a quelli richiesti nella presente
Comparatore.

monte.it

licati		Punteggio Tecnico Massimo	
Applicazione	→	PT Max Trasversale PT ^{trasv}	PT Max Ripartibile (PT ^{maxrip})
NO		3	67
NO			
SI			
NO			

Checklist

Err:508

				Criteri tec
Tariffa BDA 1a Fase	Quantità	Valore BDA 1a Fase	Peso	CS1
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508

Err:508 totale pesi

i servizi calcolato con BDA di 1a fase

Err:508

altante nel tab-1 nel campo Dimensione) Piccoli e Medi Contratti (Importo dell'Ordinativo di forn.

Importo dell'Ordinativo di Fornitura

363.311,72 €

Err:508

IMPORTO	% RIBASSO
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508

Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508

% RIBASSO	
Err:508	
	Err:508
	Err:508
	Err:508
Err:508	
Err:508	
	Err:508
Err:508	
	Err:508
Err:508	
Err:508	
Err:508	
	Err:508

<i>Criteri tecnici relativi al Servizio</i>		<i>Criteri tecnici relativi alle Caratteristiche richieste</i>					
CS2	CS3	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508

itura minore o uguale a € 5.000.000,00)

1	2	3
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508

1	2	3
Err:508	Err:508	Err:508

Punteggio Tecnico Definitivo
(PTdef = PTtrasv+ Σ PTP)

Punteggio Tecnico Trasversale (PTtrasv)

4	5	6	7	8
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508

Punteggio Tecnico Pesato (PTp)

4	5	6	7	8
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508

9	10
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508
Err:508	Err:508

9	10
Err:508	Err:508

1
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508
Err:508

Valore Complessivo Offerto

Ribasso

Punteggio Economico (PE)

<i>Valore economico offerto</i>				
2	3	4	5	6
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508	Err:508

7	8	9	10
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508
Err:508	Err:508	Err:508	Err:508

TABELLE ASSOCIAZIONI DA CAPITOLATO TECNICO GENERALE																			
Tabella 4.3 Associazione Servizi e Gruppi di criteri																			
#	Codice	Servizio	Criteri Trasversali				Criteri Specifici												
			TR1	TR2	TR3	TR4	GFn	EVn	MIn	CFn	ADn	MCn	CWn	QAn	SSn	GAn	FEn	GT	
1	GF	Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field	X	X	X	X	X												
2	EV	Evoluzione di Applicazioni Esistenti	X	X	X			X											
3	MI	Migrazione Applicativa al Cloud	X	X	X	X			X										
4	CF	Configurazione e Personalizzazione	X	X	X	X				X									
5.A	MD	Manutenzione Adeguata (Adeguamento Applicativo)	X	X	X						X								
5.B	MC	Manutenzione Correttiva Sw pregresso	X	X	X							X							
5.C	MC+MD	Manutenzione Adeguata + Manutenzione Correttiva Sw pregresso	X	X	X						X	X							
6	CW	Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione	X	X	X								X						
7	QA	Software Quality Assurance, Compliance e Measurement	X	X	X									X					
8	SS	Supporto Specialistico	X	X	X											X			
9.A	GA	Gestione Applicativa e basi di dati	X	X	X												X		
9.B	FE	Gestione Front-End Digitale, Publishing e Contenuti Siti Web	X	X	X													X	X
9.C	GA+FE	Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo	X	X	X													X	X
"n" indica il progressivo all'interno del codice del servizio																			

Tabella 4.3 Associazione Servizi- Caratteristiche e Criteri Trasversali e Specifici						
Opzioni disponibili nel Comparatore						
Criteri Tecnici Trasversali a tutti i servizi				Criteri Tecnici Trasversali ai Servizi Realizzabili		
Subentro		Criteri Associati	Innovazione	Criteri Associati	Vincoli Temporali Stringenti	Criteri Associati
Solo set-up		-			Si	TR4
Standard		TR1	Si (obbligatorio)	TR3	No	-
Complesso		TR1 + TR2				
Criteri Tecnici Specifici						
#	Codice servizio	Servizio	Criteri Associati (al Servizio)	Caratteristica #1	Criteri Associati	Caratteristica #2
				Ciclo di vita		Ambito
1	GF	Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field	GF1	Ciclo di vita agile	GF2	Digitalizzazione Procedimenti
				Tradizionale		Sistemi Gestionali Integrati
						Reingegnerizzazione
2	EV	Evoluzione di Applicazioni Esistenti	EV1	Reingegnerizzazione parziale	EV2.A	
				Evoluzione Funzionale	EV2.B	n.d.
				Ristrutturazione digitale	EV3	
				Interoperabilità e cooperazione	EV4	
3	MI	Migrazione Applicativa al Cloud	MI1	Strategia di Migrazione		n.d.
				Re-Architect	MI2	
				Re-Platform	MI3	
4	CF	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	CF1	Ambito		n.d.
				S.I. geografico	CF2	
				S.G.I. - open-source	CF3.A	
				S.G.I. - riuso soluzioni PA	CF3.B	
				S.G.I. - soluzione commerciale	CF3.C	
				Digitalizzazione	CF4.A	
				Creazione e/o portali informativi	CF4.B	
5A	MD	Manutenzione Adeguata	-	Ambito		n.d.
				Adeguamento Tecnologico	AD1	
				Efficientamento Testing	AD2	
				Innalzamento qualità	AD3	
5B	MC	Manutenzione Correttiva Sw pregresso	MC1.A	Efficacia modalità organizzativa	In modalità	Livello di prestazione
				a consumo on site	MC1.2.1	-
				da remoto	MC1.2.2	Livello Premium
5C	MD-MC	Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva Sw pregresso		Somma delle caratteristiche dei servizi AD e MC		
6	CW	Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione	CW1	Ambito Cloud		n.d.
				Si	CW2	
				No	-	
7	SS	Supporto Specialistico	SS1	Ambito		Miglioramento Competenze Specialistiche
				Trend Tecnologici	SS2	Cloud Architect
				Cloud Maturity Model	SS3.A	Cloud Security Specialist
						SS3.B.1
						SS3.B.2
8	QA	Software Quality Assurance, Compliance & Measurement	QA1 + QA3	Attività		n.d.
				Stima	QA2.1	
				Assessment	QA2.2	
9A	GA	Gestione Applicativa e Basi Dati	GT + GA1.1	Efficacia modalità organizzativa	In modalità	Livello di prestazione
				da remoto	GA1.2.1 + GA3	Livello Standard
				a consumo on site	GA1.2.2	Livello Alta Reattività
						n.a.
						GA2
9B	FE	Gestione Front-End Digitale, Publishing e Contenuti Siti Web	GT + FE1	Ambito		n.d.
				Front-End Digitale	FE2	
				Content-Management	-	
9C	GT	Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo		Somma delle caratteristiche dei servizi GA e FE		

Tabella 4.4 Associazione Servizi e Tariffe Unitarie						
#	Codice	Servizio	Tariffe Unitarie			
			TQi	PF _i Ciclo Completo	PF _i Fase da CT	GG/PP Consumo
1	GF	Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field	X	x ^(a)	X	
2	EV	Evoluzione di Applicazioni Esistenti	X	x ^(a)	X	
3	MI	Migrazione Applicativa al Cloud	X			
4	CF	Configurazione e Personalizzazione	X			
5.A	MD	Manutenzione Adeguata	X			
5.B	MC	Manutenzione Correttiva Sw pregresso				X
5.C	MD+MC	Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva Sw pregresso	X			x ^(b1)
6	CW	Sviluppo e evoluzione sw in co-working con l'Amministrazione				x ^(b2)
7	QA	Software Quality Assurance, Compliance e Measurement				X
8	SS	Supporto Specialistico				X
9.A	GA	Gestione Applicativa e basi di dati				x ^(c1)
9.B	FE	Gestione Front-End Digitale, Publishing e Contenuti Siti Web				X
9.C	GA+FE	Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo				x ^(c2)
"i" dopo il tipo di metrica è riferito allo specifico servizio in oggetto						
(a) applicabile fattore di complessità						
(b1) applicabile maggiorazione Premium						
(b2) applicabile maggiorazione Premium sul 25% del canone FTE						
(c1) applicabile maggiorazione Alta Reattività						
(c2) applicabile maggiorazione Alta Reattività al 50% del canone FTE						

Tabella 5.6 Riduzione del canone di MC su baseline PF in base alla difettosità				
Baseline PF relativi		Numero di interventi mensili medi rilevati nell'ultimo anno		
a Sw pregresso e non in garanzia				
	fino a 15.000	>= 20	> 16	> 12
	da 15.001 a 30.000	>= 35	> 28	> 21
	da 30.001 a 45.000	>= 50	> 40	> 20
	da 45.001 a 60.000	>= 65	> 52	> 39
	da 60.001 a 75.000	>= 75	> 60	> 45
	da 75.001 a 90.000	>= 85	> 68	> 51
	da 90.001 a 105.000	>= 90	> 72	> 54
	da 105.001 a 120.000	>= 95	> 76	> 57
	da 120.001 a 135.000*	>= 100	> 80	> 60
% di riduzione corrispettivo PF		0%	10%	30%
				50%
*per baseline PF superiori a 135.001, per ogni fascia di ulteriori 15.000 PF, il numero di interventi mensili medi può essere calcolato aggiungendo in ordine di colonna i valori 2, 1,5, 1, 0,5 (es. baseline PF pari a 175.000, il numero di interventi mensili medi è rispettivamente in ordine di colonna 104, 83, 62, 41).				

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2212

Lotto 4 *PAL NORD* per contratti di dimensioni medio-piccole

PIANO DEI FABBISOGNI N. 1 del 02-05-2023



INDICE

1 CONTESTO

L' Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi di Gonzaga, vista l'opportunità offerta dall'accordo quadro relativo all'appalto dei servizi offerti dal contratto Quadro Consip SAC Lotto 4 in favore delle PA, intende stipulare un contratto, per attività di progettazione, sviluppo, evoluzione, manutenzione e accompagnamento all'adozione di piattaforme e soluzioni applicative

2 SERVIZI RICHIESTI

I servizi individuati per coprire le esigenze dell'amministrazione sono:

- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)
- Migrazione applicativa al Cloud (MI)
- Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF)
- Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
- Supporto Specialistico (SS)
- Gestione del Portafoglio - Trasversale (GT)

Di seguito si riportano le esigenze dell'amministrazione da realizzare con il presente progetto:

- **Servizio di evoluzione di Applicazioni Software Esistenti, Configurazione e Personalizzazione e Gestione del Portafoglio, per:**
 - Evoluzione Sistema per Anatomia Patologica
 - Sistema Order Entry

2.1 REQUISITI GENERALI

L'ammodernamento del sistema attuale della Anatomia Patologica dovrà soddisfare i seguenti requisiti generali:

- arricchire le applicazioni con nuove funzionalità e migliorare quelle esistenti per facilitare l'utilizzo da parte degli operatori,
- realizzare ulteriori interfacciamenti sia con software aziendali sia con le piattaforme regionali/nazionali;
- effettuare un significativo adeguamento dell'architettura tecnologica (il sistema dovrà essere Web based) e dell'interfaccia utente anche per consentire la fruizione su dispositivi mobili,
- garantire la disponibilità delle funzioni di estrazione dei flussi informativi (C, C4, C5), comprese tutte le configurazioni e automatismi realizzati negli attuali applicativi per la corretta e completa estrazione dei dati;
- mantenere tutte le configurazioni, personalizzazioni, reportistiche, stampe disponibili negli attuali moduli allo scopo di garantirne la piena funzionalità anche nelle versioni aggiornate;

- mantenere la gestione della firma digitale remota già implementata tramite integrazione con il sistema Legal Care Proxy-sign di Infocert;
- implementare un ambiente di test aggiornato sia nelle componenti di Data Base che applicative e costantemente allineato nel tempo agli ambienti di produzione,
- garantire il completo recupero dei dati e dei documenti clinici pregressi.

Devono inoltre essere garantite le attività necessarie per la messa in funzione del nuovo sistema sia presso la S.C.D.U. Anatomia Patologica sia presso le strutture sanitarie dell'Amministrazione per quello che riguarda la funzione di Order Entry. Tra tali attività sono compresi, a mero titolo esemplificativo:

- installazione dei software applicativi e dei software di base sulla infrastruttura messa a disposizione dall'Amministrazione,
- analisi delle configurazioni e modi d'uso dei moduli applicativi per poterli riprodurre nelle nuove versioni,
- formazione, affiancamento e supporto all'avvio,
- in corrispondenza dell'avvio in esercizio e nelle fasi immediatamente successive, rilevazione e analisi delle richieste degli utenti in merito ad eventuali personalizzazioni dei moduli software che dovranno essere sottoposte all'Amministrazione per la valutazione di congruità e fattibilità.

2.2 PRINCIPALI FUNZIONALITÀ

Le funzionalità attualmente disponibili nel software Armonia dovranno essere presenti anche nel nuovo sistema, ovviamente in versione aggiornata ed evoluta.

Sono inoltre richieste:

- tracciabilità dei campioni,
- gestione delle consulenze richieste all'esterno con modalità tecniche sicure che consentano l'accesso solo agli specialisti abilitati di volta in volta,
- predisposizione per l'interfacciamento con sistemi di Digital Pathology che l'Amministrazione potrà acquisire nei prossimi periodi,
- predisposizione per l'interfacciamento con sistemi di archiviazione dei vetrini che l'Amministrazione potrà acquisire nei prossimi periodi,
- disponibilità di Order Entry da fornire a reparti/ambulatori che consenta la raccolta di tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione degli esami, strutturate secondo le esigenze dell'Anatomia Patologica; questo modulo dovrà essere fruibile anche da parte strutture esterne che inviano campioni da analizzare all'AOU San Luigi (ad es. ASL TO3).

Per quello che riguarda le integrazioni con altri applicativi aziendali e con piattaforme nazionali/regionali, quelle già realizzate dovranno essere disponibili anche nella nuova versione e comprendono:

- integrazione con l'anagrafica aziendale (XMPI dell'applicativo AREAS),

- Repository Clinico-documentale aziendale per l'invio dei referti (RCD di Data Processing).

Le ulteriori integrazioni richieste sono:

- con ADT di AREAS per collegare le richieste di Order Entry a ricoveri o liste d'attesa;
- chiamata di contesto del modulo Order Entry che consenta al personale sanitario di accedere direttamente alla funzione di richiesta esami partendo dagli applicativi in uso per la gestione della cartella clinica;
- interfacciamento con il sistema regionale di gestione delle ricette dematerializzate per la presa in carico, la esecuzione, l'annullamento di prestazioni,
- integrazione con la piattaforma dei regionale dei GPA/GPR per l'emissione di avvisi di pagamento completi di IUV e il recepimento dei pagamenti effettuati.

2.3 STRUMENTAZIONE E INTERFACCIAMENTI

La situazione attuale e la previsione di nuovi strumenti da acquisire sono riepilogate nella tabella successiva.

Coloratori collegati	ad oggi 0; in previsione 2
Immunocoloratori	3
Stampanti blocchetti	1
Stampanti vetrini	5
Strumenti citologia	ad oggi 0; in progetto 1
Scanner di vetrini	ad oggi 0; in previsione 1
Scanner di blocchetti	ad oggi 0; in previsione 1; + 1 scanner vetrini per archiviazione in previsione
BIOLOGIA MOLECOLARE E GENETICA	
Strumenti di citogenetica (es: leica cytovision)	1 (Leica cytovision)
Strumenti biologia molecolare	1 sequenziatore NGS Genexus; 1 real time PCR Easy PGX Diatech
Stampanti per provette	0

Il nuovo sistema dovrà garantire gli interfacciamenti già realizzati nel software Armonia con gli strumenti esistenti ed essere predisposto per integrarsi con le nuove apparecchiature che verranno acquisite.

3 OGGETTO E IMPORTO

3.1 SERVIZI RICHIESTI E VALORE ECONOMICO

I servizi e le relative caratteristiche tecniche (rif. tabella 4.3 del Capitolato tecnico generale di AQ) oggetto del presente Fabbisogno sono i seguenti:

#	Codice	Servizio	Metrica	Quantità	CS1	CS2	CS3	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6
R11	EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti -	Team Ottimale	460	EV1				EV2. b		EV4		
R21	MI	Migrazione applicativa al Cloud	Team Ottimale	78	MI1								
R31	CF	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso -	Team Ottimale	388	CF1								
R61	MD-MC	Manutenzione adeguata e manutenzione correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"	Team Ottimale	351	MC1. 1			MC1.2 .2					
R91	GT	Gestione del Portafoglio - Trasversale	Consumo GG/PP	355	GT	GA1. 1	FE1	GA1.2. 1	GA3				
R111	SS	Supporto Specialistico	Consumo GG/PP	239	SS1					SS3. b	SS3. b2		

3.2 SOLUZIONI TECNICHE EREDITATE DA PRIMA FASE

L' AOU San Luigi di Gonzaga, intende avvalersi degli hub tecnologici come elementi abilitanti dell'innovazione da realizzare attraverso le iniziative progettuali avviate nell'ambito dei servizi oggetto del presente fabbisogno.

3.3 SUBENTRO E RELATIVE CARATTERISTICHE

In funzione dei servizi richiesti nel presente Piano dei Fabbisogni e dai risultati emersi dal comparatore l'Amministrazione intende richiedere le sole attività di SET-UP. Per il dettaglio delle attività previste nella fase di SET-UP si rimanda a quanto previsto nel Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi al § 8.1.

3.4 IMPORTO CONTRATTUALE COMPLESSIVO

L'importo complessivo massimo presunto di spesa per il presente fabbisogno è di euro 363.311,72 € (Euro trecentosessantatremilatrecentoundici/72), oltre IVA.

3.5 GRADUATORIA

La graduatoria derivata dal comparatore è la seguente:

POSIZIONE	ID	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO	PTdef	PE	IMPORTO	% RIBASSO
1	RTI4-3	RTI CAPGEMINI	75,0644284	47,3876455	27,676783	363.311,72 €	47,24761%
2	RTI4-2	RTI ENGINEERING	75,0078823	47,9156943	27,092188	384.280,67 €	44,20295%
3	RTI4-4	RTI MAGGIOLI	73,2805342	45,3757140	27,904820	354.048,11 €	48,59267%

4	RTI4-1	RTI EXPRIVIA	64,9529446	38,8980693	26,054875	414.736,39 €	39,78082%
---	--------	--------------	------------	------------	-----------	--------------	-----------

4 DURATA

La seguente adesione avrà una durata di **36 mesi** a decorrere dalla data di conclusione delle attività di SET-UP comprensivi di 12 mesi di garanzia sul sw sviluppato/modificato, secondo quanto previsto al capitolo 6 del Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti Applicativi.

5 DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le esigenze di contesto organizzativo-tecnologico per l'AOU San Luigi di Gonzaga, riportate nei paragrafi precedenti, e gli obiettivi da raggiungere.

5.1 EVOLUZIONE DI APPLICAZIONI SOFTWARE ESISTENTI (EV)

Il servizio manutenzione evolutiva di software ad hoc comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Rientrano in questo servizio tutti i progetti di reingegnerizzazione parziale di applicazioni esistenti che pur modificando l'architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l'utente/sistemi esterni non realizzano un'applicazione completamente differente da quella di partenza.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa preesistente. È richiesta la manutenzione evolutiva del software Armonia che preveda:

- evoluzione tecnologica del sistema per renderlo completamente web-based;
- introduzione di nuove funzionalità:
 - Order Entry per la gestione delle richieste interne,
 - accettazione amministrativa in grado di gestire le ricette dematerializzate,
 - integrazione con la piattaforma dei pagamenti PagoPA,
 - disponibilità di funzioni per la futura integrazione con sistemi di Digital Pathology.

Il servizio è erogato in modalità progettuale e remunerato a corpo.

La metrica considerata è Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti

CARATTERISTICHE, METRICHE, DIMENSIONAMENTO E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti- (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative). La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

LIVELLI DI SERVIZIO E CICLI E PRODOTTI

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 - Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica. Gli interventi progettuali saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 Cicli e prodotti, richiamati nei sopra citati Piani della Qualità.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile dei Servizi Realizzativi di Software.

#	Codice	Metrica	Etichetta	GG/PP	Reingegnerizzazione Parziale (criterio EV2.a)	Evoluzione Funzionale (criterio EV2.b)	Ristrutturazione e Digitale (criterio EV3)	Interoperabilità e Cooperazione (criterio EV4)
R1 1	EV	Team Ottimale	Evoluzione funzionalità esistenti	460,00	NO	SI	NO	SI

5.2 SERVIZIO DI MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD (MI)

Re-platform o Trasferimento di piattaforma

Partendo dalla Roadmap di Migrazione e dalla Scheda di Assessment dell'Applicativo il fornitore, tenendo presente che la finalità principale della strategia è di trasferire l'applicativo in cloud senza stravolgimenti funzionali, deve analizzare i possibili interventi che consentono di cogliere, rispetto ai benefici garantiti da una soluzione cloudnative, il livello massimo di ottimizzazione e beneficio. A tal fine il fornitore raccoglie, analizza e condivide i requisiti di scalabilità, sicurezza e performance, definisce il miglioramento dei livelli di servizio e di affidabilità in termini misurabili ed evidenzia eventuali discordanze rispetto all'Assessment.

Il fornitore deve individuare, definire e progettare gli interventi necessari ai vari livelli dell'architettura applicativa, al fine di sostituire una o più componenti con equivalenti servizi gestiti dal Cloud Service Provider, modificando il codice sorgente nelle parti di interfacciamento sulla base della conoscenza derivata dalla documentazione disponibile nonché dal supporto delle strutture interne all'Amministrazione.

Il fornitore deve descrivere nel documento di Re-design dell'architettura le modalità e le tecniche di sostituzione delle componenti individuate, gli strumenti di misurazione della copertura dei requisiti funzionali e non funzionali, declinare gli indicatori e le soglie per misurare il raggiungimento delle ottimizzazioni richieste. Gli indicatori devono prevedere la rilevazione di dati di gestione ed infrastruttura - declinati, laddove possibile, congiuntamente con i gruppi di

gestione operativa- per misurare l'effettivo raggiungimento in esercizio dei benefici di prestazione, contenimento dei costi e scalabilità come indicati nell'Assessment e declinati nei documenti di intervento. E' richiesta la definizione di un piano per la migrazione al Cloud dell'applicativo Armonia e dei moduli correlati così come aggiornati tramite gli interventi di manutenzione evolutiva.

Il fornitore dovrà predisporre la documentazione prevista dal Capitolato Speciale CONSIP.

L'effettivo trasferimento su Cloud del sistema verrà effettuato una volta che l'Amministrazione, sulla base delle disposizioni nazionali e regionali, avrà individuato il Cloud Service Provider.

CARATTERISTICHE, METRICHE, DIMENSIONAMENTO E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti- (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative). La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

LIVELLI DI SERVIZIO E CICLI E PRODOTTI

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 - Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica. Gli interventi progettuali saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 Cicli e prodotti, richiamati nei sopra citati Piani della Qualità.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è Giorni del Team Ottimale di Migrazione Applicativa al Cloud.

#	Codice	Metrica	Etichetta	GG/PP	Re-Architect (criterio MI2)	Re-Platform (criterio MI3)
R21	MI	Team Ottimale	Servizio di Migrazione Applicativa al Cloud	78,00		

5.3 SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (CF)

Per configurazione si intende la determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente installato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni opzionali, la copertura funzionale e non attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato senza ricorrere a interventi di sviluppo.

La personalizzazione è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio, la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro.

Sono richieste attività di configurazione e parametrizzazione del SW Armonia e dei moduli correlati per garantirne il corretto funzionamento nel Servizio di Anatomia Patologica dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo:

- definizione delle tabelle di codifica (prestazioni, reparti, etc.),
- configurazione delle funzioni di estrazione dei flussi informativi regionali/nazionali,
- etc.

Le personalizzazioni richieste riguardano:

- predisposizione dei modelli di referto,
- adeguamento delle integrazioni esistenti,
- predisposizione di ulteriori reportistiche e stampe,
- etc.

CARATTERISTICHE, METRICHE, DIMENSIONAMENTO E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta Giorni del Team ottimale di configurazione e personalizzazione di soluzioni di terze parti - (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative). La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

LIVELLI DI SERVIZIO E CICLI E PRODOTTI

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 - Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica. Gli interventi progettuali saranno affidati secondo i

cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 Cicli e prodotti, richiamati nei sopra citati Piani della Qualità.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è erogato in modalità progettuale a corpo e la metrica considerata è Giorni del Team Ottimale di Configurazione e Personalizzazione.

#	Codice	Metrica	Etichetta	GG/P P	S.I. Geografico (criterio CF2)	SGI Open Source (cri- terio CF3.a)	SGI Riuso PA (criterio CF3.b)	SGI Commercial e (criterio CF3.c)	Digitalizzazio- ne (criterio CF4.a)	Siti e Portali (criteri- o CF4.b)
R31	CF	Team Ottimale		388,00						

5.4 MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MANUTENZIONE CORRETTIVA DI “SW PREGRESSO E NON IN GARANZIA” (MD-MC)

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa.

Il servizio di Manutenzione Correttiva riguarda interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori.

Nello specifico il fabbisogno previsto per il presente piano è quello riportato nella tabella a fine pagina.

CARATTERISTICHE, METRICHE, DIMENSIONAMENTO E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta Giorni del Team ottimale di configurazione e personalizzazione di soluzioni di terze parti - (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative). La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

LIVELLI DI SERVIZIO E CICLI E PRODOTTI

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 - Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica. Gli interventi progettuali saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 Cicli e prodotti, richiamati nei sopra citati Piani della Qualità.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile dei Servizi Realizzativi di Software.

#	Codice	Metrica	Etichetta Riga	Quantità	Erogazione on site (criterio MC1.2.1/MC1.2.2)	Livello Premium (criterio MC2)	Adeguamento Tecnologico (criterio AD1)	Innalzamento qualità (criterio AD3)	Innalzamento qualità (criterio AD3)
R61	MD-MC	Team Ottimale		351,00					

5.5 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (SS)

Generalmente sono attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura (Sviluppo Software Ex-novo, Evoluzione Applicazioni Esistenti, Adeguamento, Configurazione e Personalizzazione) ma anche ai servizi di Gestione, Quality Assurance e Migrazione.

Un ambito di particolare interesse e applicazione del servizio riguarda la predisposizione di un Assessment dell'Amministrazione sui servizi di gestione del portafoglio applicativo e della catena di integrazione, deploy e delivery continuo secondo le pratiche e gli strumenti della metodologia DevOps. L'Assessment consiste nel valutare il grado di maturità degli applicativi che compongono il portafoglio dell'Amministrazione per l'automazione delle fasi che compongono la catena di rilascio. Ad esso segue l'elaborazione di un piano di azione per automatizzare i singoli task e

definire i livelli di servizio. Il servizio prevede, inoltre attività di analisi di alto livello e partecipazione a tavoli congiunti con

l'Amministrazione su scelte di ampio respiro e di indirizzo strategico che richiedono profili con competenze tematiche specialistiche. Tipicamente il servizio si scompone in una pluralità di interventi dedicati a singoli task mirati su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento e addestramento all'Amministrazione.

È richiesto un assessment dei sistemi informatici in uso all'Anatomia Patologica non solo nell'ambito gestionale, ma anche in quello diagnostico e di ricerca scientifica, allo scopo di individuare i possibili ambiti di miglioramento dei sistemi esistenti, le integrazioni da realizzare, gli strumenti hardware e software da evolvere.

È altresì richiesto di definire ed implementare gli strumenti tecnici che consentono l'utilizzo dall'esterno di alcune funzioni del sistema (ad es. Order Entry, Second Opinion).

Il servizio si compone di una serie di interventi, che vengono attivati singolarmente o sulla base di un piano di azione definito dall'Amministrazione.

CARATTERISTICHE, METRICHE, DIMENSIONAMENTO E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO

Il servizio prevede metrica Consumo GG/PP per le attività di supporto e formazione. L'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team indicando le singole figure professionali necessarie.

LIVELLI DI SERVIZIO E CICLI E PRODOTTI

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 - Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il fornitore si impegna a organizzare ciascun team di risorse, secondo le indicazioni dell'Amministrazione, con i profili professionali ed il grado di seniority necessario per adempiere ai contenuti diversificati e ampi del servizio. Il fornitore deve assicurare il coordinamento delle risorse, l'adeguatezza delle competenze, esperienze, conoscenze rispetto ai deliverables e tempi previsti dal piano di lavoro.

#	Codice	Metrica	Etichetta Riga	Quantità	Trend Tecnologici (criterio SS2)	Cloud Maturity Model (criterio SS3.a)	Cloud Architect (criterio SS3.b)	Cloud Security Specialist (criterio SS3.b2)
R111	SS	Consumo GG/PP		239,00	NO	NO	NO	NO

5.6 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO – TRASVERSALE (GT)

Il servizio di Gestione del Portafoglio comprende le attività di gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio. In funzione della tipologia, delle dimensioni, del parco applicativo il servizio viene configurato con i servizi di Gestione applicativi e basi dati (GA) e Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web (FE) indicati come Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario) (GT)

Per il dettaglio delle attività richieste all'intero del servizio si veda quanto già disciplinato dal "ID 2212 ALLEGATO 2A - CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - LOTTI APPLICATIVI". Il fabbisogno previsto per questo tipo di attività è quello riportato nella tabella a fine pagina.

CARATTERISTICHE, METRICHE, DIMENSIONAMENTO E MODALITÀ DI DIMENSIONAMENTO

Il servizio prevede metrica Consumo GG/PP per le attività di supporto e di formazione a richiesta e da concordare di volta in volta.

LIVELLI DI SERVIZIO E CICLI E PRODOTTI

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 - Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Nell'ordine è previsto:

- Erogazione in modalità progettuale per gli interventi di supporto e di formazione a richiesta, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile dei Servizi;
- Modalità di erogazione a canone per i servizi di gestione applicativa consuntivati nell'arco del periodo concordato.

#	Codice	Metrica	Etichetta Riga	Quantità	Presidio on site (criterio GA1.2.2+GA3/GA1.2.1)	Livello Alta Reattività (criterio GA2)	Front-End Digitale (criterio FE2)	Content-Management (nessun criterio)
R91	GT	Consumo GG/PP		355,00				

5.7 DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

Sulla base dei servizi e metriche selezionate dall'Amministrazione e documentate nel Comparatore e nel Piano dei Fabbisogni, si riporta un prospetto economico riepilogativo dei servizi in ambito.

#	Codice	Servizio	Codice Tariffa	Metrica	Quantità	RTI
2	EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti -	EV_TO	Team Ottimale	460,00	83.002,40 €
3	MI	Migrazione applicativa al Cloud	MI_TO	Team Ottimale	78,00	16.040,70 €
4	CF	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso -	CF_TO	Team Ottimale	388,00	75.660,00 €
7	MD-MC	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"	MD-MC_TO	Team Ottimale	351,00	62.337,60 €
9	SS	Supporto Specialistico	SS_GP	Consumo GG/PP	355,00	63.258,52 €
13	GT	Gestione del Portafoglio - Trasversale -	GT_GP	Consumo GG/PP	239,00	63.012,50 €
						363.311,72 €

6 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, vigente *ratione temporis*.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente delle prestazioni subappaltate.

Si precisa peraltro che l'aggiudicatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione del Contratto Esecutivo, fermo il ribasso eventualmente pattuito, e che l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, alle seguenti condizioni. Il concorrente deve aver indicato:

- all'atto dell'offerta, nella prima fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, di voler ricorrere al subappalto;
- nell'ambito del Piano Operativo, le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice, ad eccezione delle disposizioni dei commi 2 e 14 afferenti rispettivamente alla quota di prestazioni subappaltabili e al ribasso massimo consentito rispetto ai prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, che a seguito delle sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019, non trovano applicazione. In mancanza di espressa indicazione delle parti del servizio che intende subappaltare, l'affidatario **non potrà** ricorrere al subappalto. L'operatore economico, in ogni caso, in tale sede la quota che intendono subappaltare.

Le richieste di autorizzazioni al subappalto, corredate dalla documentazione prescritta dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, dovranno essere inoltrate all'Amministrazione e da quest'ultima rilasciate.

L'aggiudicatario non potrà affidare in subappalto le prestazioni indicate a imprese che abbiano partecipato alla procedura per l'affidamento dello specifico lotto dell'AQ.

Nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto il Fornitore prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni ed i termini di pagamento stabiliti nello Schema di Contratto Esecutivo.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

Ai sensi dell'art. 105 comma 3 lett. c bis) del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in particolare, non si configurano come attività affidate in subappalto le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di

cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'Accordo Quadro. I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto Esecutivo. Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

7 CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Si faccia riferimento al file “*Indicatori di Governance Servizi Applicativi*” trasmesso come allegato al presente piano dei fabbisogni.

8 FATTURAZIONE

Si rimanda a quanto previsto dall'AQ, pertanto le modalità e le scadenze della fatturazione saranno conformi con quanto previsto nello Schema di Contratto Esecutivo, di cui all' “ALLEGATO 4 A – SCHEMA DI CONTRATTO ESECUTIVO – LOTTI APPLICATIVI” all'AQ.

9 PRESCRIZIONI SPECIFICHE PER AFFIDAMENTI AFFERENTI GLI INVESTIMENTI PUBBLICI FINANZIATI, IN TUTTO O IN PARTE, CON LE RISORSE PREVISTE DAL REGOLAMENTO (UE) 2021/240 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 10 FEBBRAIO 2021 E DAL REGOLAMENTO (UE) 2021/241 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 12 FEBBRAIO 2021, NONCHÉ DAL PNC

Tenuto conto anche della natura bifasica dell'Accordo Quadro e delle condizioni stabilite nell'ambito di quest'ultimo, sulla base delle quali sono state formulate le offerte di prima fase, ai sensi dell'art. 47, comma 7, del D.L. 77/2021, convertito in L. 108/2021, non troveranno applicazione, nell'ambito del presente affidamento, le previsioni di cui al comma 4 del medesimo articolo.

Unitamente al Piano Operativo, ciascuna impresa del RTI dovrà produrre apposita dichiarazione, attestante quanto segue:

- che la propria azienda occupa più di 100 dipendenti, allegando:
- copia dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale, attestandone la conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali, alla consigliera e al consigliere regionale di parità. Tale attestazione dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante (o persona munita di comprovati poteri di firma);
- *in aggiunta, nel caso in cui non abbia provveduto alla trasmissione del rapporto nei termini indicati dall'articolo 46 del decreto legislativo n. 198/2006,*
- l'attestazione dell'avvenuta trasmissione dello stesso alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, **in data anteriore a quella di presentazione del Piano Operativo;**
- In caso di RTI/Consorzi ordinari o di Consorzi di cui alle lettere b) e c)

del Codice, la copia del rapporto e la relativa attestazione dovranno essere prodotte da ciascuna impresa del RTI/Consorzio o da ciascuna consorziata esecutrice, tenuta alla redazione del rapporto ai sensi dell'art. 46 del D.lgs. 198/2006.

Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto 4
PAL Macroarea Nord
per contratti di dimensioni medio-piccole
CIG 8210624544

Piano Operativo
per:



Capgemini

minsait

An Indra company

SISTEMI INFORMATIVI
An IBM Company

DEDAGROUP
BUSINESS SOLUTIONS

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	1
1.1 Scopo.....	2
1.2 Assunzioni.....	2
1.3 Riferimenti.....	2
1.4 Acronimi e glossario.....	2
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	3
3. CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	3
4. ORGANIZZAZIONE.....	4
4.1 Modello Organizzativo.....	4
4.2 Curriculum Vitae.....	4
5. SOLUZIONE PROPOSTA.....	4
5.1 Contesto di riferimento.....	4
5.2 Elementi caratterizzanti della soluzione.....	5
5.1.1 Ambito Applicativo.....	5
5.3 Approccio all'erogazione dei servizi.....	7
5.3.1 Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV).....	7
5.3.2 Migrazione Applicativa al Cloud (MI).....	8
5.3.3 Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF) 10	
5.3.4 Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC) 10	
5.3.2 Gestione Portafoglio - trasversale (GT).....	12
5.3.3 Servizio di Supporto Specialistico (SS).....	12
6. PIANO DI LAVORO GENERALE.....	14
6.1 Piano di SET-UP.....	14
6.2 Piano di lavoro dei servizi.....	15
6.3 Piano della Qualità Specifico.....	15
6.4 Data di attivazione e durata.....	15
6.5 Luogo di erogazione.....	15
6.6 Gruppo di lavoro.....	15
6.7 Subappalto.....	15
7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO.....	15

Autore
RTI Capgemini Italia S.p.A.- Indra Italia S.p.A. – Sistemi Informativi S.r.l. - Dedagroup Business Solutions S.r.l.
Approvazione
Autorizzazione

Lista dei cambiamenti

Versione	Data	Nome	Motivo aggiornamento
V 1.0	08/06/2023	ID 2212 RTI - Piano Operativo per A.O. San Luigi Gonzaga	Prima versione

1. INTRODUZIONE

L'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e per l'affidamento di servizi di PMO per le Pubbliche Amministrazioni afferisce ad una delle Gare Strategiche ICT bandite da Consip (ID2212) a supporto della PA, per implementare la Trasformazione Digitale. Ciò al fine di rendere disponibili i servizi di sviluppo ed evoluzione delle applicazioni delle Amministrazioni per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, sfruttando il paradigma cloud. La gara è suddivisa in 9 lotti, di cui 5 lotti destinati all'erogazione di servizi applicativi e 4 lotti ai servizi PMO e governance.

I servizi applicativi fruibili dalle Pubbliche Amministrazioni sono i seguenti:

- Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF)
- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)
- Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
- Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF)
- Servizi di Manutenzione:
 - Manutenzione Adeguativa (MD)
 - Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MC)
 - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
- Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione (CW)
- Supporto Specialistico ICT (SS)
- Software Quality Assurance, Compliance e Measurement (QA)
- Gestione del Portafoglio Applicativo:
 - Gestione applicativi e basi dati (GA)
 - Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web (FE)
 - Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (GT)

Il presente documento ha per oggetto i servizi sopra citati relativamente al Lotto 4 per la Pubblica Amministrazione Locale - Macroarea Nord per contratti esecutivi con importo uguale o inferiore a € 5.000.000, affidati al RTI Capgemini Italia-Indra Italia-Sistemi Informativi-Dedagroup Business Solutions, secondo quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, a condizioni tutte fissate di AQ. In particolare, l'identificazione del RTI è stata effettuata sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi Gonzaga documentate nel Piano dei Fabbisogni – Ordine 7280768 e mediante il ricorso al "Comparatore" reso disponibile da Consip all'attivazione dell'Accordo Quadro Applicativi in Cloud – Lotto 4.

1.1 Scopo

Scopo del presente Piano Operativo è descrivere, coerentemente al Piano dei Fabbisogni ricevuto, l'approccio implementativo che il RTI propone per l'erogazione dei servizi selezionati dall'Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi Gonzaga.

Nel documento sono analizzati i seguenti aspetti, in maniera conforme a quanto indicato nel Piano dei Fabbisogni: la soluzione operativa proposta, il piano di lavoro generale (comprensivo della pianificazione delle attività di SET-UP), il dimensionamento economico delle iniziative richieste.

1.2 Assunzioni

N/A

1.3 Riferimenti

Identificativo	Titolo/descrizione
Documento A	Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti applicativi, e le relative appendici relative alla gara a procedura aperta per la conclusione di un accordo quadro ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le pubbliche amministrazioni-ID 2212
Documento B	Offerta tecnica presentata dal RTI Capgemini Italia relativamente alla gara Consip ID2212 Lotto 4
Documento C	Contratto di Accordo Quadro Lotto 4 CIG 8210624544 - gara Consip ID2212
Documento D	Comparatore per la composizione del Piano dei Fabbisogni.
Documento E	Piano dei Fabbisogni - Ordine 7280768 di A.O.U. San Luigi Gonzaga

1.4 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.A.
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
A.O.U. San Luigi Gonzaga	Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi Gonzaga

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Denominazione Amministrazione	Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Luigi Gonzaga di Orbassano
Codice Fiscale	95501020010
Indirizzo	Regione Gonzole N. 10, 10043 – Orbassano (TO)
Indirizzo mail	urp@sanluigi.piemonte.it
PEC	aousanluigigonzaga@pec.sanluigi.piemonte.it
Codice IPA	EITOEL

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Claudio
Cognome	Amprino
Telefono	
Indirizzo mail	c.amprino@sanluigi.piemonte.it
PEC	aousanluigigonzaga@pec.sanluigi.piemonte.it

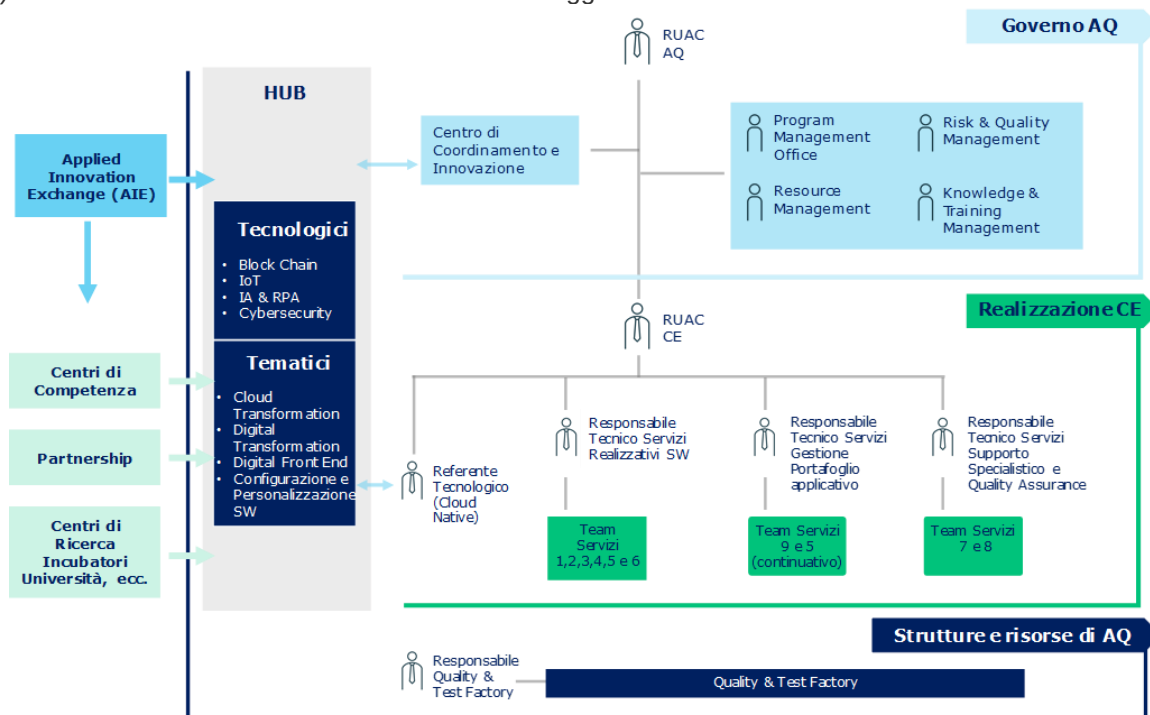
3. CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per la categorizzazione degli interventi si fa riferimento all'allegato file Excel "indicatori di Governance_Servizi Applicativi", compilato dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga secondo le indicazioni previste nel documento "Gare Strategiche – Disposizioni per la Governance".

4. ORGANIZZAZIONE

4.1 Modello Organizzativo

Il RTI adotta un **Modello Organizzativo** generale a livello di **Accordo Quadro** (rappresentato nella figura che segue) che sarà declinato nel Contratto Esecutivo in oggetto.



A livello di governo di Accordo Quadro sono presenti quattro strutture di staff al **RUAC AQ** che garantiscono il funzionamento ottimale dei diversi servizi e rendono fluidi gli interventi:

- un **Program Management Office** in grado di tenere sotto controllo le attività
- una funzione di **Resource Management** cui è affidato il compito di individuare i mix di risorse ottimali per i team, specificamente dal punto di vista del valore aggiunto di innovazione che ciascuna risorsa può apportare a ciascun CE in funzione della tipologia di servizi richiesti e del livello di maturità digitale dell'amministrazione cliente
- una funzione di **Risk & Quality Management** preposta a valutare gli aspetti di rischio, sicurezza e qualità della fornitura, in un'ottica di interazione e stimolo verso le pratiche del security e privacy by design e della qualità totale
- una funzione di **Knowledge & Training Management** che assicura la distribuzione proattiva della conoscenza e l'aggiornamento verso le soluzioni innovative.

È inoltre definita una struttura aggiuntiva in grado di far confluire nelle attività di fornitura il significativo bagaglio di strumenti, competenze e capacità delle aziende: il **Centro di Coordinamento e Innovazione (CCI)** assolve proprio al compito di promuovere le iniziative volte all'acquisizione e alla proposizione di soluzioni e trend tecnologici innovativi e/o emergenti.

Per il Contratto Esecutivo in oggetto, il RTI mette a disposizione dell'A.O.U. San Luigi Gonzaga un **RUAC di Contratto Esecutivo**. L'erogazione delle attività è gestita dai diversi **Responsabili Tecnici dei singoli Servizi attivati** all'interno del Contratto Esecutivo (come meglio descritto al §5.3).

4.2 Curriculum Vitae

Il RTI fornirà all'Amministrazione i CV nominali delle risorse professionali a valle della declinazione delle singole attività al fine di selezionare le risorse più idonee alla composizione del Team Contratto Esecutivo di delivery in base alle peculiarità e alle specifiche caratteristiche.

5. SOLUZIONE PROPOSTA

5.1 Contesto di riferimento

L'A.O.U. San Luigi Gonzaga nell'ottica di un processo continuo di rinnovamento e integrazione dei sistemi informatici, ha valutato l'opportunità di fare uso del contratto quadro CONSIP "Applicativi in Cloud", per dare ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

seguito alle iniziative già in essere ed avviarne ulteriori nell'ambito del quadro strategico di progettazione, sviluppo, evoluzione, manutenzione e accompagnamento all'adozione di piattaforme e soluzioni applicative.

5.2 Elementi caratterizzanti della soluzione

Sulla base di quanto richiesto dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga nel Piano dei Fabbisogni, il RTI prevede l'erogazione di servizi di:

1. **Servizi Realizzativi:**
 - a. Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV);
 - b. Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
 - c. Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF)
2. **Servizi di Gestione e Manutenzione:**
 - d. Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
 - e. Gestione del Portafoglio – Trasversale (GT);
3. **Servizi Specialistici**
 - f. Supporto Specialistico (SS)

5.1.1 Ambito Applicativo

L'ammodernamento del sistema attuale della Anatomia Patologica dovrà soddisfare i seguenti requisiti generali:

- arricchire le applicazioni con nuove funzionalità e migliorare quelle esistenti per facilitare l'utilizzo da parte degli operatori,
- realizzare ulteriori interfacciamenti sia con software aziendali sia con le piattaforme regionali/nazionali;
- effettuare un significativo adeguamento dell'architettura tecnologica (il sistema dovrà essere Web based) e dell'interfaccia utente anche per consentire la fruizione su dispositivi mobili,
- garantire la disponibilità delle funzioni di estrazione dei flussi informativi (C, C4, C5), comprese tutte le configurazioni e automatismi realizzati negli attuali applicativi per la corretta e completa estrazione dei dati;
- mantenere tutte le configurazioni, personalizzazioni, reportistiche, stampe disponibili negli attuali moduli allo scopo di garantirne la piena funzionalità anche nelle versioni aggiornate;
- mantenere la gestione della firma digitale remota già implementata tramite integrazione con il sistema Legal Care Proxy-sign di Infocert;
- implementare un ambiente di test aggiornato sia nelle componenti di Data Base che applicative e costantemente allineato nel tempo agli ambienti di produzione,
- garantire il completo recupero dei dati e dei documenti clinici pregressi.

Le funzionalità attualmente disponibili nel software Armonia dovranno essere presenti anche nel nuovo sistema, ovviamente in versione aggiornata ed evoluta.

Sono inoltre richieste:

- tracciabilità dei campioni,
- gestione delle consulenze richieste all'esterno con modalità tecniche sicure che consentano l'accesso solo agli specialisti abilitati di volta in volta,
- predisposizione per l'interfacciamento con sistemi di Digital Pathology che l'Amministrazione potrà acquisire nei prossimi periodi,
- predisposizione per l'interfacciamento con sistemi di archiviazione dei vetrini che l'Amministrazione potrà acquisire nei prossimi periodi,
- disponibilità di Order Entry da fornire a reparti/ambulatori che consenta la raccolta di tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione degli esami, strutturate secondo le esigenze dell'Anatomia Patologica; questo modulo dovrà essere fruibile anche da parte strutture esterne che inviano campioni da analizzare all'AOU San Luigi (ad es. ASL TO3).

Per quello che riguarda le integrazioni con altri applicativi aziendali e con piattaforme nazionali/regionali, quelle già realizzate dovranno essere disponibili anche nella nuova versione e comprendono:

- integrazione con l'anagrafica aziendale (XMPI dell'applicativo AREAS),

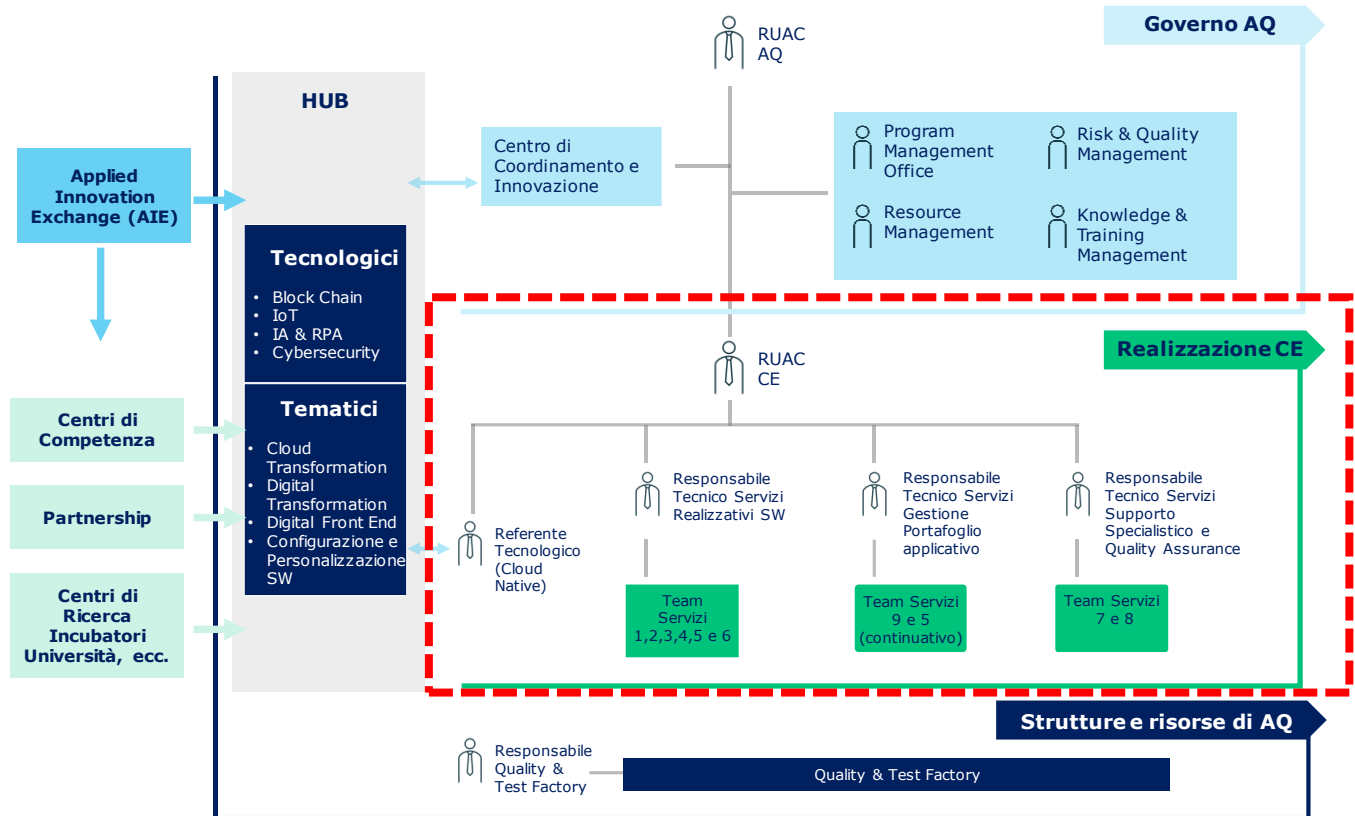
- Repository Clinico-documentale aziendale per l'invio dei referti (RCD di Data Processing).

Le ulteriori integrazioni richieste sono:

- con ADT di AREAS per collegare le richieste di Order Entry a ricoveri o liste d'attesa;
- chiamata di contesto del modulo Order Entry che consenta al personale sanitario di accedere direttamente alla funzione di richiesta esami partendo dagli applicativi in uso per la gestione della cartella clinica;
- interfacciamento con il sistema regionale di gestione delle ricette dematerializzate per la presa in carico, la esecuzione, l'annullamento di prestazioni,
- integrazione con la piattaforma del regionale dei GPA/GPR per l'emissione di avvisi di pagamento completi di IUV e il recepimento dei pagamenti effettuati.

5.3 Approccio all'erogazione dei servizi

In linea con quanto espresso dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga nel Piano dei Fabbisogni e con le linee evolutive in esso descritte, di seguito è fornita una sintetica descrizione per macro-categorie di servizi, dell'approccio proposto per la loro erogazione. I servizi saranno forniti per 36 mesi, a decorrere dalla data di conclusione delle attività di SET-UP e comprensivi di massimo 12 mesi di garanzia, e saranno coordinati dal **RUAC CE**, come indicato nella figura seguente che rappresenta il modello organizzativo di Accordo Quadro proposto nell'offerta tecnica del RTI con evidenziate (tratteggio rosso) le strutture per la gestione di ciascun Contratto Esecutivo, al fine di garantire una visione integrata delle aree tematiche/organizzative di ciascun Servizio.



5.3.1 Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)

Il servizio di manutenzione evolutiva di software ad hoc comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti nonché quelli finalizzati all'innalzamento del livello di interoperabilità e di cooperazione.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente.

Sono da intendersi esclusi i Porting che non prevedono modifiche di requisiti e/o di processo per i quali è disponibile il servizio di Manutenzione Adeguativa.

Approccio metodologico e operativo

Per la conduzione ed esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva, il RTI opera in accordo a **metodologie Agili e DevOps e framework (ITIL)**, in quanto si adattano maggiormente ad evoluzioni in ambito cloud computing dalla fase di definizione dei requisiti e delle specifiche di progetto a quelle di implementazione e integrazione di soluzioni applicative e di testing, incluse le attività di Project Management e quelle post-rilascio di verifica del rispetto degli indicatori attesi dall'Amministrazione.

Elemento essenziale di entrambe è l'adozione del *paradigma di Continual Service Improvement*: la misura di parametri di controllo interni permette infatti di controllare attentamente processi e attività per verificarne l'andamento ed attivare azioni correttive e processi di miglioramento.

L'approccio metodologico consiste nel **procedere iterativamente su più rilasci ravvicinati attraverso i quali rispondere all'esigenza, per step successivi (sprint agili) focalizzati su traguardi parziali man mano rilasciabili e subito utilizzabili**.



Il **processo operativo** si concretizza per ciascuno sprint nelle seguenti fasi (come da precedente Figura), di cui si sottolineano alcuni elementi caratterizzanti:

- nella fase di **definizione dei requisiti** sono previste interviste agli interlocutori (stakeholder) secondo schemi guidati dalla metodologia di Design Thinking per far emergere nuove prospettive e idee ma anche eventuali criticità;
- nella fase di **progettazione** si procede alla realizzazione del prototipo, che viene condiviso con l'Amministrazione attraverso una serie di sessioni interattive di simulazione della realtà operativa finale (best practice di Conference Room Pilot);
- nella fase di **realizzazione e test** si applicano le metodologie di continuous integration, testing, feedback e deployment del modello Agile DevOps, accompagnate dalla misurazione iterativa della qualità del software per il rispetto dei livelli di servizio, che poi procederà naturalmente anche a valle del rilascio.

La soluzione adottata dal RTI per il testing è un'evoluzione del modello V-Model ITIL, aderente a standard e linee guida TMMI, ISO/IEC 25010, ITSQB ed in particolare al processo di "Service Validation and Testing" ITIL (per i cui dettagli si rimanda al documento di Offerta Tecnica del RTI).

Metriche e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per tale servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **460 Giorni/Persona (quattrocentosessanta GG/PP)**.

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.

Gli interventi progettuali saranno condotti secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga in fase di attivazione di ciascun intervento, in conformità a quanto previsto nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, e richiamato nei sopra citati Piani della Qualità.

Modalità di erogazione e di consuntivazione dei servizi

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

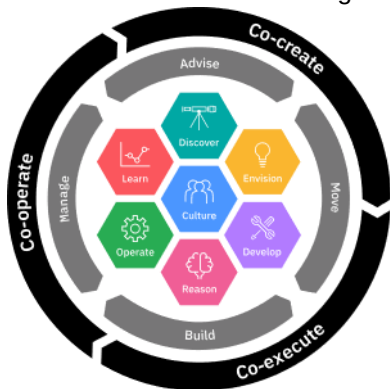
5.3.2 Migrazione Applicativa al Cloud (MI)

Le attività del servizio si collocano a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia di migrazione (tra le "6R" previste) lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione definita dall'Amministrazione, in particolare quelle che comprendono interventi di natura applicativa, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale di tipo **Re-architect o Rifattorizzazione/Creazione** di una nuova architettura che sfrutti le potenzialità del cloud e dei servizi cloud-native.

Approccio metodologico e operativo

ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

Nel corso dell'AQ il RTI garantisce conoscenze e competenze aggiornate sui servizi gestiti dai Cloud Service Provider qualificati da AgID, opera in conformità alle linee guida del Cloud Enablement Program e di AgID, in particolare per l'Acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni e il Modello di interoperabilità e si obbliga ad assistere l'Amministrazione definendo un approccio incrementale con cui intende scomporre, analizzare e realizzare la migrazione da eseguire e descrivendolo nel documento di Re-design dell'architettura.



La metodologia "IBM Garage per il cloud" (adottata dal RTI) copre tutti gli aspetti (tecnologici, di processo e culturali), coinvolti in una migrazione al cloud, fornisce valide practices per i team impegnati nella migrazione e modernizzazione delle applicazioni, consente di affrontare con concretezza e familiarità tutte le problematiche e le esigenze. Il metodo rappresenta un punto di vista unico e olistico; descrive l'intero ciclo di vita della trasformazione del cloud, ponendo l'accento sugli aspetti di condivisione, collaborazione e partnership cliente-fornitore (Co-create, Co-execute e Co-operate). Nella sua fase iniziale denominata **Advise**, permette al RTI di intervenire anche in anticipo rispetto all'innesco per un Replatform o un Redesign e di supportare l'Amministrazione nello stilare una classifica per priorità di applicazioni da migrare al Cloud, aiutando nell'identificazione della migrazione più adatta tra Replatform e Redesign ed eventualmente tra le altre strategie previste nelle

6R e definendo anche attività nelle fasi post migrazione, per la corretta gestione del Cloud. Nella successiva fase di **Move** (<https://www.ibm.com/garage/method/cloud/move>) viene definita la metodologia per la migrazione applicativa al cloud in termini di: ►workflows con le specifiche attività, ►tecniche più adatte, ►template per ogni deliverable, ►ecc. Le successive fasi **Build e Manage** si focalizzano sulla contestualizzazione delle migliori pratiche DevOps in ambiente cloud.

Il metodo prevede un processo di sviluppo iterativo incrementale, secondo una logica che si adatta sia ai cicli di vita waterfall che ai cicli Agili previsti per la fornitura. Condensa gli aspetti pratici nel "IBM Garage Method for Cloud Toolkit" che raccoglie gli strumenti individuali e le utilità che accelerano la migrazione applicativa al cloud che l'Amministrazione ha inteso adottare:

- coprono con profondità e dettaglio ogni singolo aspetto metodologico della migrazione al Cloud
- si adattano alle esigenze delle PA in termini di replatform e redesign
- sono in continua evoluzione con gli aggiornamenti e gli adeguamenti di ogni CSP
- permettono di coprire tutte le tecnologie ed i linguaggi di programmazione
- sono supportati da specifiche community che permettono agli sviluppatori di condividere esperienze, accedere alla formazione, certificazioni e supporto.

Per garantire un maggiore livello di successo, il RTI propone di utilizzare la metodologia dei Balanced Score Card (BSC) per guidare il processo di trasformazione e misurarne i progressi con una visione completa, attraverso le metriche, di tipo sia qualitativo che quantitativo, scelte in base alla loro aderenza agli obiettivi strategici che la PA intende perseguire e che verranno formalizzati tramite la BSC, affinché la strategia di trasformazione al cloud sia socializzata e abbracciata in tutta la struttura della PA.

Metriche e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per il Servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **78 Giorni/Persona (settantotto GG/PP)**.

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.

Gli interventi progettuali saranno condotti secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga in fase di attivazione di ciascun intervento, in conformità a quanto previsto nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, e richiamato nei sopra citati Piani della Qualità.

Modalità di erogazione e di consuntivazione dei servizi

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

5.3.3 Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF)

Sono finalizzati ad ottenere un'applicazione che risponda alle esigenze e persegua gli obiettivi funzionali e non attraverso attività di configurazione e personalizzazione di software di terze parti, siano essi di natura proprietaria, open source/libera o in riuso da altre amministrazioni.

In questo caso valgono, dunque, i requisiti generali espressi per lo sviluppo di Applicazioni Software Ex novo–Green Field e, laddove necessario, integrati dalla conoscenza del pacchetto/sw open source od in riuso al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.

Approccio organizzativo

Cuore del modello organizzativo è l'Hub Tecnologico e Tematico specificatamente dedicato al Servizio, da cui il Team di Servizio può attingere le competenze metodologiche, tecnologiche, architetturali, tematiche e di dominio necessarie.

Ciò consente di:

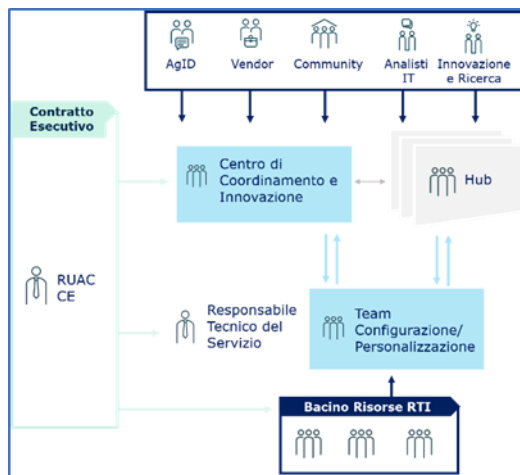
- potenziare lo spettro delle competenze del Team del Servizio, con particolare attenzione all'ampliamento delle conoscenze e delle specializzazioni sull'innovazione di processo, di tecnologie e di tematiche;
- individuare ulteriori esperienze/asset/conoscenze di valore del RTI per il Servizio;
- proporre la migliore roadmap per l'Amministrazione Contraente in linea con gli adempimenti normativi e le linee guida dell'AgID anche nell'ottica del riuso.

La figura a lato visualizza il modello organizzativo per l'erogazione del servizio.

Metriche e Dimensionamento

Per il Servizio di Configurazione Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso la metrica di misurazione scelta è **Giorni persona del Team Ottimale del servizio.**

Il dimensionamento identificato ammonta a **388 GG/PP**
(Trecentottantotto GG/PP)



Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo. L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U San Luigi Gonzaga.

5.3.4 Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia” (MD-MC)

Il Servizio riguarda ► interventi finalizzati ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) e ► interventi finalizzati a eliminare funzionamenti errati ed al ripristino delle funzionalità attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori.

Approccio metodologico e operativo

Gli interventi di Manutenzione Correttiva (MC) sono svolti nel rispetto del quadro metodologico definito dalle linee guida **ITIL v4**, con il quale è dato pari rilievo alle componenti tecnologica, organizzativa, collaborativa e di standardizzazione di processo nel garantire la finalità ultima di creazione di valore per il cliente finale.

Il RTI recepisce le pratiche di attivazione del servizio (*Incident Management* e *Problem Management*) e di governo e realizzazione dei cambiamenti correlati agli interventi di MC (*Change Control, Service Validation and Testing, Release Management, Service Configuration Management*). Anche per questo servizio, come per il

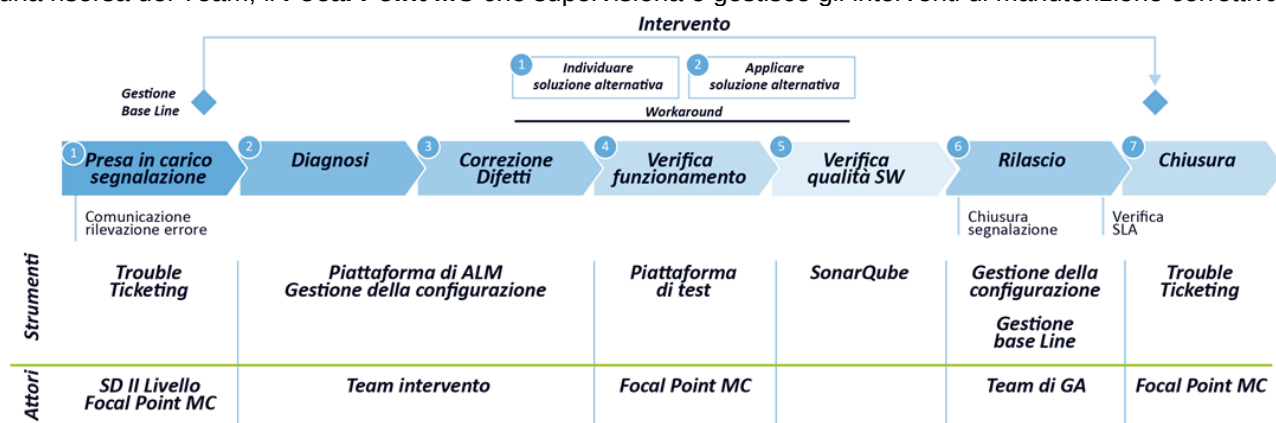
precedente EV, viene attribuita piena centralità nella gestione del servizio all'approccio ITIL di *Continual Improvement*, per la verifica e revisione continuativa del processo e dei dati.

Con questa e le altre metodologie che caratterizzano la proposta organizzativa e di processo illustrata nell'Offerta tecnica, il RTI garantisce l'efficacia ed efficienza di gestione dell'attività di correzione del software e soprattutto la prevenzione di malfunzionamenti e la trasformazione delle anomalie maggiormente ricorrenti, concretizzandosi nella proposizione di soluzioni migliorative che evitino il ripetersi della problematica.

A tale scopo sono integrate in ITIL e utilizzate, anche le seguenti metodologie: ► **FMA** (*Failure Mode Analysis*) per l'esecuzione del *Problem Management*, con l'obiettivo di stabilizzare le applicazioni critiche e ridurre il costo del mantenimento del portafoglio applicativo ► **TMap® Next** (*Test Management Approach*), per eseguire il processo di testing e di certificazione del software in modo strutturato, focalizzandosi sul miglioramento della qualità.

In ottica **DevOps**, il modello organizzativo proposto per gli interventi di MC si fonda sulla collaborazione e sinergia tra i servizi realizzativi sw, i servizi di gestione del portafoglio applicativo, i servizi di supporto specialistico e Quality Assurance.

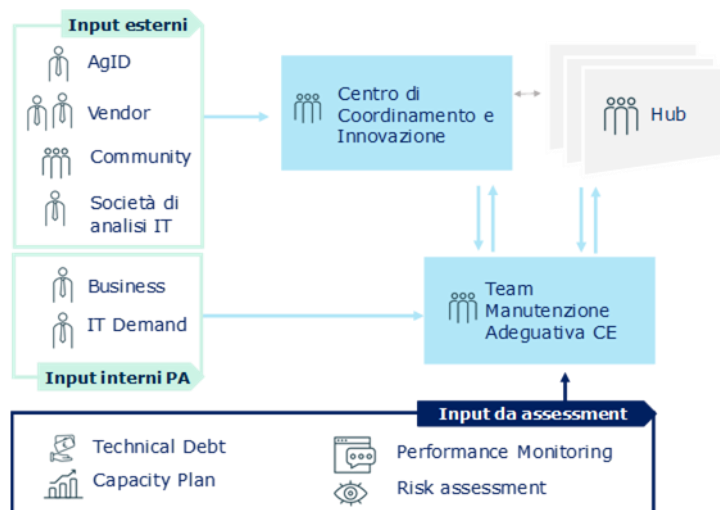
Nel caso di erogazione in modalità per intervento a consumo, il Team di MC costituisce un'articolazione del Team dei Servizi realizzativi SW coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi SW con l'aiuto di una risorsa del Team, il **Focal Point MC** che supervisiona e gestisce gli interventi di manutenzione correttiva.



Gli interventi di Manutenzione Adeguata (MD) sono condotti dal RTI secondo un modello di azione estremamente proattivo e sull'adozione di un processo strutturato di assessment multidimensionale del portafoglio applicativo dell'Amministrazione, al fine di aggiornarlo secondo le linee guida di trasformazione digitale individuate dal Piano Triennale.

Il RTI pianifica ed attua, tramite il Team Manutenzione Adeguata CE (nella **Error! Reference source not found.**), gli interventi di adeguamento individuati sulla base dell'assessment e dettagliati nel **Piano di Adeguamento** compresa la loro priorità.

Gli interventi possono essere scomposti, serializzati e settorializzati per garantire congruenza e coerenza con gli interventi progettuali degli altri servizi. Gli interventi di MD perseguono la riduzione della difettosità del software consegnato in produzione, in quanto tale obiettivo è strettamente correlato al compito di adeguare il portafoglio applicativo affidato in gestione in termini tecnologici, di efficacia, efficienza e costo. La riduzione della difettosità è ottenuta attraverso l'adozione di appropriate metodologie di test management i cui driver fondamentali siano l'automazione spinta del processo di test e l'adozione di tool chain **DevOps** che abilitano concretamente tale automazione lungo tutto il ciclo di sviluppo e consentono di misurare costantemente la qualità del software.



Gli interventi di MD perseguono la riduzione della difettosità del software consegnato in produzione, in quanto tale obiettivo è strettamente correlato al compito di adeguare il portafoglio applicativo affidato in gestione in termini tecnologici, di efficacia, efficienza e costo. La riduzione della difettosità è ottenuta attraverso l'adozione di appropriate metodologie di test management i cui driver fondamentali siano l'automazione spinta del processo di test e l'adozione di tool chain **DevOps** che abilitano concretamente tale automazione lungo tutto il ciclo di sviluppo e consentono di misurare costantemente la qualità del software.

Metriche e Dimensionamento

Per il Servizio di Manutenzione Adeguata e Correttiva la metrica di misurazione scelta è **Giorni persona del Team Ottimale del servizio**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **351 GG/PP (Trecentocinquantuno GG/PP)**

Livelli di servizio, cicli e prodotti

ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

L'Amministrazione, in base alla rilevanza e criticità delle applicazioni e/o componenti in questione, ha richiesto l'attivazione della classe di Servizio Standard.

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U San Luigi Gonzaga.

5.3.2 Gestione Portafoglio - trasversale (GT)

Il **Servizio di gestione portafoglio - trasversale (GT)** comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, co-working, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

Il servizio riguarda anche gli interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori.

Approccio metodologico e operativo

L'approccio metodologico e operativo di questo ambito è assimilabile a quello del Supporto Specialistico descritto nei successivi paragrafi.

Metriche e Dimensionamento

La metrica scelta per tale Servizio è **erogazione a Consumo**

Il dimensionamento identificato ammonta a **355 GG/PP (trecentocinquantacinque GG/PP)**

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Italia Lotto 4.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità consumo GG/PP.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U San Luigi Gonzaga.

5.3.3 Servizio di Supporto Specialistico (SS)

Il servizio comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, co-working, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

Approccio metodologico e operativo

ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

12

Il RTI prevede un **Modello Organizzativo** basato su un **framework metodologico** che fa leva sulle competenze delle risorse specialistiche a disposizione sull'ambito applicativo per il presente CE e sui due ambiti di expertise "Cloud" e "Trend Tecnologici".

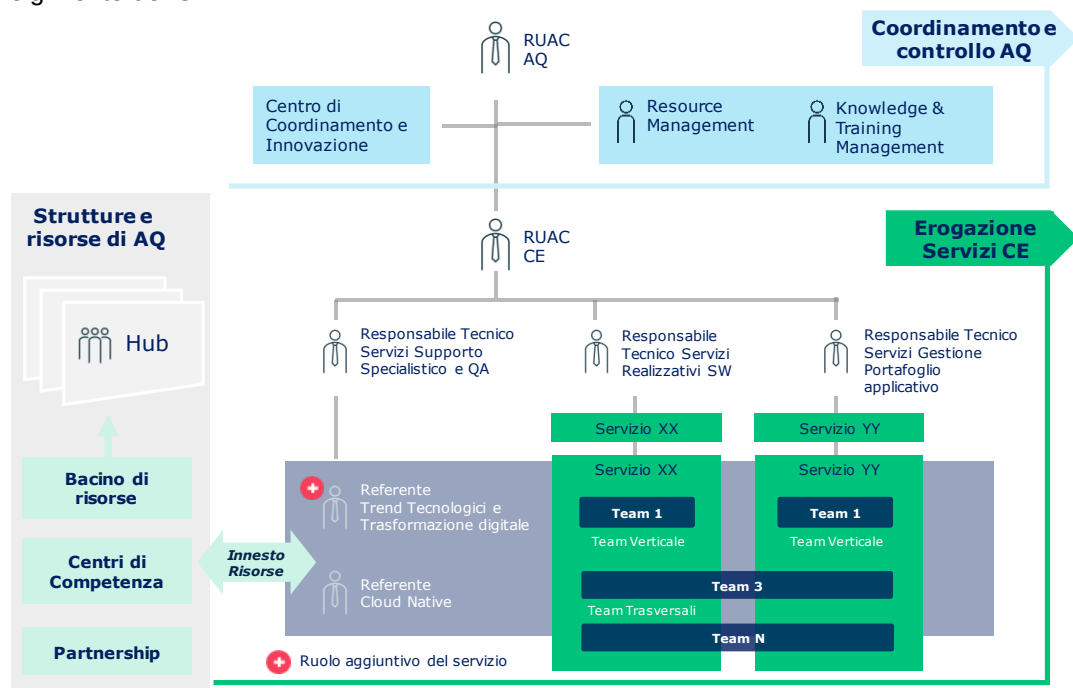
In quest'ultimo, sono comprese tutte le altre tematiche esterne a quella cloud, che abilitano il processo di Trasformazione Digitale.

Il framework è orientato a recepire con efficacia gli obiettivi indicati dal Piano Triennale, tra questi: ►l'adozione del principio cloud first, ►riduzione del lock-in, ►miglioramento di sicurezza e affidabilità dei servizi IT, ►razionalizzazione delle infrastrutture IT, ►adozione delle multi-layer architecture, ►adozione del modello API Economy, ►business continuity, ►consolidamento dei data center, ►attuazione del principio di interoperability by design adottando l'approccio API first.

Il raggiungimento di tali obiettivi è possibile grazie alla predisposizione del framework a essere impiegato in maniera modulare e flessibile sulla base delle specifiche esigenze di ogni CE.

Il **Modello Organizzativo** proposto dal RTI, per l'erogazione del servizio di supporto specialistico si avvale delle seguenti funzioni:

- **Hub Tecnologici e Tematici** – rete di professionisti delle aziende del RTI, ad alta specializzazione nelle tematiche e soluzioni di interesse per il CE
- **Centro di Coordinamento e Innovazione** – struttura che, capitalizzando le sinergie di intervento degli Hub, supporta il percorso di trasformazione digitale delle Amministrazioni in attuazione del Piano Triennale
- **Resource Management** – struttura che garantisce la disponibilità di personale adeguato, per numero e competenze, calibrando il Bacino di risorse in costante allineamento con le funzioni HR delle Aziende del RTI.
- **Knowledge & Training Management** – struttura che gestisce il patrimonio di conoscenza comune, garantendone l'accessibilità, ed ha il compito di formare e tenere aggiornate le risorse coinvolte nello svolgimento del CE.



L'erogazione del servizio è gestita dal **Responsabile Tecnico dei Servizi di Supporto Specialistico e QA** che risponde al RUAC CE, e si avvale nelle declinazioni più complesse del supporto specialistico, della collaborazione del **Referente Trend Tecnologici e Trasformazione Digitale** e del **Referente Tecnologico (Cloud Native)**. Questi operano in qualità di Advisor, indirizzando gli aspetti del Piano Triennale e garantendo altresì un ulteriore livello di coordinamento, per le rispettive attività tematico-specialistiche richieste nell'ambito del servizio. Il servizio è gestito attraverso l'impiego di **team specialistici** (Team 1 SS, Team 2 SS, ecc.) che **complementano i team dei singoli servizi applicativi** (in figura: Servizio XX, Servizio YY) nell'ambito dei quali viene richiesto il supporto specialistico.

Metriche e Dimensionamento

La metrica scelta per tale servizio è Giorni/Persona a consumo: il dimensionamento identificato ammonta a **239 GG/PP (Duecentotrentanove GG/PP)**

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.
Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità a consumo di Giorni/Persona, coordinato dal Responsabile Tecnico Servizi di Supporto Specialistico e QA con il supporto del Centro di Coordinamento e Innovazione.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

6. PIANO DI LAVORO GENERALE

Sulla base del Piano dei Fabbisogni – Ordine 7280768 inviato da A.O.U. San Luigi Gonzaga è stato predisposto un Piano di Lavoro Generale di alto livello relativamente all'approccio operativo che il RTI intende adottare e il dettaglio delle fasi di SET-UP.

Il Piano di Lavoro Generale, durante la fase di SET-UP sarà aggiornato declinando attività, deliverables e tempi per i servizi oggetto del Piano dei Fabbisogni.

6.1 Piano di SET-UP

Il **framework metodologico**, adottato dal RTI per il SET-UP mette a fattor comune le best practice delle varie società in situazioni analoghe per massimizzarne l'efficienza e minimizzarne i rischi, così da garantire un rapido ed efficace avvio delle attività. Il framework è costituito da un insieme di metodi, tecniche e strumenti per la gestione e realizzazione di programmi, progetti e servizi, includendo metodi di **Project e Service management** che fanno riferimento a standard internazionali ISO e ai modelli ITIL e CMMI.

Il RTI prevede come elemento migliorativo la nomina di un **Transition Manager (TM)**, che sarà responsabile degli aspetti di governance del SET-UP stesso. Il ruolo di TM sarà ricoperto da uno dei Project Manager dedicati alla fornitura, che svolgerà il ruolo di facilitatore e di coordinatore. Provvederà, oltre a curare la pianificazione delle attività di SET-UP e a monitorarne l'avanzamento.

Attività e deliverables di SET-UP

Il presente progetto si pone in ottica di continuità con le attività già in essere di sviluppo/manutenzione/ evoluzione dei sistemi oggetto della fornitura.

Cronoprogramma

Di seguito il Cronoprogramma relativo alla fase di SET-UP.

	2023	2024		2025		2026	
	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
Fase di Assessment - SET-UP							
Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti							
Migrazione Applicativa al Cloud							
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso							
Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"							
Gestione del Portafoglio - Trasversale							
Supporto Specialistico							

A completamento della fase di SET-UP, in base alle risultanze, viene redatto un Piano di Lavoro con una pianificazione di dettaglio per le applicazioni in ambito, clusterizzate e priorizzate secondo criteri definiti congiuntamente con A.O.U. San Luigi Gonzaga (quali, ad esempio, per ambito funzionale, per stack tecnologico, per priorità d' intervento, ecc).

6.2 Piano di lavoro dei servizi

Durante la fase di Set-up sarà definito il piano degli interventi, attività, deliverables e tempi relativamente ai servizi **a carattere progettuale e continuativo**.

Per quanto riguarda la definizione dei piani di lavoro obiettivo, si rimanda quindi alla stesura dello stesso a valle della definizione delle singole iniziative e relativi obiettivi sottesi alle esigenze espresse dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

6.3 Piano della Qualità Specifico

Il RTI consegnerà all'A.O.U. San Luigi Gonzaga il Piano di Qualità Specifico entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo.

Il documento rappresenta un'integrazione al Piano della Qualità Generale e contiene i seguenti argomenti:

- organizzazione adottata per l'erogazione dei servizi richiesti (modello organizzativo, ruoli e responsabilità)
- modalità di erogazione e strumenti di supporto alla governance e all'erogazione dei servizi
- requisiti di qualità.

6.4 Data di attivazione e durata

La data di attivazione della fornitura coincide con la data di stipula del contratto esecutivo che prevede:

- mese per l'erogazione delle attività di SET-UP
- 36 mesi per l'erogazione dei servizi richiesti nel Piano dei Fabbisogni comprensivi di 12 mesi di garanzia.

6.5 Luogo di erogazione

Le attività oggetto della fornitura saranno erogate on-site presso le sedi dell'Amministrazione o da remoto da team localizzati presso le sedi del RTI, come già descritto nei paragrafi precedenti, in funzione della tipologia di servizio e in accordo con quanto richiesto dall'ente nel Piano dei fabbisogni e relativo comparatore.

6.6 Gruppo di lavoro

Per l'erogazione dei servizi, a partire dalla fase di subentro, sono previste le seguenti figure professionali:

- **Responsabile Unico CE (RUAC CE): responsabile della conduzione del CE e della struttura** organizzativa messa a disposizione dal RTI. Rappresenta l'interfaccia unica verso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga per tutti gli aspetti inerenti il CE ed assicura la qualità complessiva dei servizi erogati
- **Responsabili Tecnici Servizi:** coordinano operativamente tutte le attività legate ai servizi oggetto del CE e ne assicurano la gestione integrata
- **Referente Trend Tecnologici e Trasformazione Digitale:** figura aggiuntiva opera in qualità di Advisor, indirizzando gli aspetti del Piano Triennale e garantendo altresì un ulteriore livello di coordinamento, per le rispettive attività tematico-specialistiche richieste nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico
- **Referente Tecnologico (Cloud Native):** ha un ruolo cruciale nell'attivazione dei processi di innovazione e nell'ingaggio e gestione di competenze e specializzazioni ulteriori che si rivelassero necessarie per conseguirli
- **Transition Manager:** figura aggiuntiva responsabile degli aspetti di governance del subentro stesso svolge il ruolo di facilitatore e di coordinatore. Provvede, oltre che a curare la pianificazione delle attività di SET-UP, a monitorarne l'avanzamento.

6.7 Subappalto

Il RTI nel suo complesso si riserva la facoltà di ricorrere al subappalto per l'erogazione dei servizi previsti dal Piano dei Fabbisogni, entro il limite previsto dal codice.

7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

Sulla base dei servizi e metriche selezionate dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga, documentate nel Comparatore e nel Piano dei Fabbisogni, si riporta un prospetto economico riepilogativo dei servizi in ambito.

ID Servizio	Nome	Metrica	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Prezzo unitario	Quantità	Valore Economico
EV	Evoluzione di Applicazioni Software esistenti	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	€ 180,44	460,0	83.002,40 €
MI	Migrazione Applicativa al Cloud	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	€ 205,65	78,0	16.040,70 €
CF	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	€ 195,00	388,0	75.660,00 €
GT	Gestione del portafoglio – Trasversale	GG/PP	Consumo	Consumo GG/PP	€ 177,50	355,0	63.012,50 €
MD-MC	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"	GG/Team Ottimale	Progettuale	A corpo	€ 177,60	351,0	62.337,60 €
SS	Supporto Specialistico	GG/PP	Consumo	Consumo GG/PP	€ 264,68	239,0	63.258,52 €
Totale							€ 363.311,72

La fatturazione avverrà secondo le modalità citate nell' art. 11 FATTURAZIONE E PAGAMENTI dello schema di Contratto Esecutivo Lotti Applicativi.

FINE DEL DOCUMENTO -

Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo A.O.U. San Luigi Gonzaga

**ACCORDO QUADRO PER
L’AFFIDAMENTO DI
SERVIZI APPLICATIVI IN
OTTICA CLOUD
ID 2212 – Lotto 4**

Numero Ordine 7280768

Stato documento: Emesso

Riferimento: A.O.U. San Luigi Gonzaga /7280768/CE/PQC/01

Versione: 1.0

Data: 08/06/2023

Creazione documento

Data	Autore
08/06/2023	RTI

Revisione e approvazione

Data	Autore
08/06/2023	Referente Qualità RTI
08/06/2023	RUAC CE

Distribuzione

Ente	Funzione
A.O.U. San Luigi Gonzaga	Responsabile Unico del Procedimento, Direttore dell'Esecuzione
RTI	RUAC CE, Governance CE, Responsabili Tecnici dei Servizi

Aggiornamenti

Versione	Data	Autore	Modifiche
1.0	08/06/2023	RTI	N.A. (Prima emissione del documento)

Indice dei contenuti

1	DESCRIZIONE SPECIFICA DEL CONTRATTO ESECUTIVO	4
2	SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ.....	5
3	DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO	6
4	RUOLI E RESPONSABILITÀ DI RIFERIMENTO	7
4.1	Soluzione organizzativa	7
4.2	Referenti del CE.....	8
5	CICLI DI VITA.....	10
6	METODI, TECNICHE E STRUMENTI SPECIFICI DELL'OBIETTIVO	11
6.1	Progettazione del software applicativo	11
6.2	Scrittura e documentazione del software applicativo	11
6.3	Progettazione ed esecuzione dei test.....	11
6.4	Erogazione dei servizi	11
6.5	Standard documentali	11
7	INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DELL'OBIETTIVO	12
8	RIESAMI, VERIFICHE E VALIDAZIONI	13
8.1	Risultati della progettazione del prodotto/servizio	13
8.2	Riesame della progettazione del prodotto/servizio	13
8.3	Verifica della progettazione del prodotto/servizio	13
8.4	Validazione della progettazione del prodotto/servizio	13
8.5	Revisioni alla progettazione	13
8.6	Erogazione	13
	APPENDICE 1 – CV DELLE FIGURE CHIAVE.....	14

1 DESCRIZIONE SPECIFICA DEL CONTRATTO ESECUTIVO

A.O.U. San Luigi Gonzaga, nell'ottica di un processo continuo di rinnovamento e integrazione dei sistemi informatici, ha valutato l'opportunità di fare uso del contratto quadro CONSIP "Applicativi in Cloud", per dare seguito alle iniziative già in essere ed avviarne ulteriori nell'ambito del quadro strategico di progettazione, sviluppo, evoluzione, manutenzione e accompagnamento all'adozione di piattaforme e soluzioni applicative.

A.O.U. San Luigi Gonzaga, relativamente all'AQ ID 2212 Lotto 4, ha dunque sottoscritto con il RTI Capgemini un Contratto Esecutivo (CE) che ha per oggetto l'erogazione dei servizi di seguito elencati:

- Evoluzione di Applicazioni Software esistenti (EV)
- Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
- Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF)
- Gestione del Portafoglio Trasversale (GT)
- Manutenzione Adeguativa e Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
- Supporto Specialistico (SS)

La durata del Contratto Esecutivo e dei relativi servizi è pari a 36 mesi, comprensivi di massimo 12 mesi di garanzia sul sw sviluppato/modificato.

2 SCOPO DEL PIANO DELLA QUALITÀ

Il presente documento rappresenta il Piano della Qualità Specifico relativo al Contratto Esecutivo, (affidente all'Accordo Quadro Consip ID 2212 per l'affidamento di Servizi Applicativi in ottica Cloud Lotto 4), sottoscritto dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga e dal RTI affidatario Capgemini Italia S.p.A., Indra Italia S.p.A., Sistemi Informativi S.r.l., Dedagroup Business Solutions S.r.l.

Il Piano della Qualità Specifico costituisce il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal RTI Capgemini all'interno dei gruppi di lavoro per la fornitura dei servizi verso l'Amministrazione Contraente, assicurando la qualità dei servizi erogati attraverso la presenza di specifiche funzioni per l'assicurazione della qualità, in aderenza ai principi delle norme della serie ISO 9000 e alle indicazioni del Sistema per la Gestione della Qualità adottato dal RTI.

Il Piano è il riferimento da seguire nel processo di monitoraggio della qualità dei servizi di fornitura e, pertanto, descrive:

- le strutture organizzative e le responsabilità interessate al servizio;
- l'organizzazione, le risorse, le modalità operative e i controlli (test, review, verifiche, validazioni) per assicurare la qualità della fornitura, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità previsti dai documenti di gara e dal contratto;
- le regole per l'attività di verifica e controllo e la registrazione dei consuntivi;
- le registrazioni della qualità, le modalità adottate per le verifiche ispettive, i riesami, le verifiche e le validazioni;
- le modalità di raccolta e salvaguardia dei documenti di fornitura;
- le modalità di gestione dei rischi e l'analisi dei dati per il miglioramento.

Il Piano della Qualità Specifico garantisce il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il RTI, la Consip, l'Amministrazione contraente e gli Organismi di coordinamento e controllo.

Il presente Piano della Qualità specifico è stato prodotto a partire dal Piano della Qualità Generale e riporta le eventuali deroghe rispetto a quanto stabilito in questo. Riporta, inoltre, i Requisiti di qualità relativi all'intervento, specificandone l'identificazione e la procedura per la valutazione della qualità del servizio.

Il presente Piano sarà aggiornato ed emanato in versioni successive a seguito di mutamenti di contesto nel corso della durata contrattuale, mutamenti/evoluzioni delle caratteristiche dei servizi o su richiesta dell'Amministrazione contraente; ogni variazione sarà sottoposta all'esplicita approvazione dell'Amministrazione contraente, prima della sua effettiva applicazione.

Il Piano della Qualità Specifico è redatto in conformità alle indicazioni riportate nel documento di gara *Appendice 3 al CTS Lotti Applicativi - Cicli e prodotti*.

La strategia della qualità

Si rimanda a quanto indicato nella sezione corrispondente del Piano della Qualità Generale, §1 Scopo del Piano della Qualità.

3 DOCUMENTI APPLICABILI E DI RIFERIMENTO

L'insieme dei documenti di riferimento e di interesse per la fornitura ricomprende tutti i documenti contrattuali applicabili, documenti progettuali prodotti in itinere e documenti costituenti riferimenti normativi, guide e modelli.

Documenti contrattuali

I documenti contrattuali sono rappresentati dall'insieme dei documenti di gara, di offerta e contrattuali che non saranno oggetto di revisione/modifica nel corso della fornitura.

I documenti contrattuali del Contratto Esecutivo sono riportati nella seguente tabella.

Tipologia	Titolo del documento	Autore
Documenti contrattuali	Piano dei Fabbisogni	A.O.U. San Luigi Gonzaga
	Piano Operativo	RTI
	Contratto Esecutivo	Consip / A.O.U. San Luigi Gonzaga
	Comparatore	A.O.U. San Luigi Gonzaga

Si rimanda alla sezione corrispondente del Piano della Qualità Generale §2 per gli altri documenti contrattuali di AQ.

Documentazione prodotta in itinere a supporto dei servizi erogati

Tale insieme è costituito dai principali documenti di project e service management.

Tipologia	Titolo del documento	Autore
Piano della qualità	Piano della Qualità Generale di Lotto	RTI
	Piano della Qualità Specifico di Contratto Esecutivo	RTI
Supporto	Verbale di riunione	RTI

Riferimenti normativi, guide e modelli

È l'insieme dei documenti che costituiscono un riferimento per le attività di fornitura.

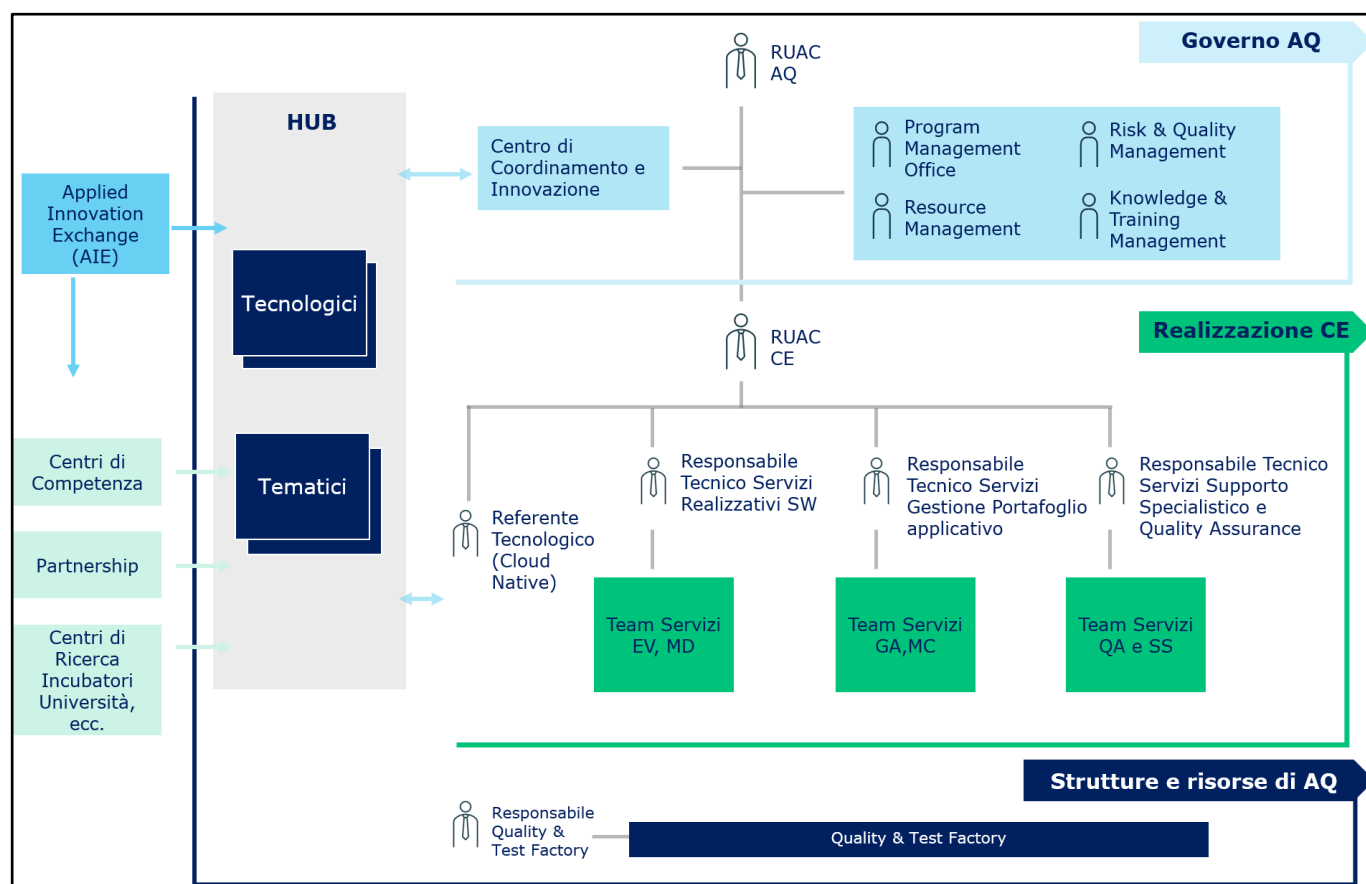
Si rimanda alla sezione corrispondente del Piano della Qualità Generale §2.

4 RUOLI E RESPONSABILITÀ DI RIFERIMENTO

Nel presente capitolo sono definiti ruoli e responsabilità previsti per la conduzione delle attività del presente Contratto Esecutivo. Viene dapprima illustrata la **soluzione organizzativa** prevista che opera all'interno della soluzione organizzativa per l'Accordo Quadro del Lotto nel suo complesso. Successivamente sono definiti i **referenti specifici del CE** previsti per il presente Contratto Esecutivo descrivendo i ruoli e responsabilità di ciascuno di essi. Si rimanda al Piano di Qualità Generale di Lotto per la descrizione dei referenti e delle strutture di Accordo Quadro.

4.1 Soluzione organizzativa

Il RTI (nel seguito anche Fornitore) intende adottare un modello organizzativo generale declinato su più livelli. La figura sintetizza tale modello nel quale sono individuate tutte le strutture previste per il governo e l'innovazione tecnologica, riprendendo la soluzione organizzativa prevista a livello di AQ e declinando quella specifica per il presente Contratto Esecutivo.



Si rimanda al Piano di Qualità Generale di Lotto per la descrizione delle figure e strutture di governo/coordinamento a **livello di AQ**: ►RUAC AQ; ►un **Program Management Office**; ►funzione di **Resource Management**; ►funzione di **Risk & Quality Management**; ►una funzione di **Knowledge & Training Management**; ►**Centro di Coordinamento e Innovazione (CCI)**; ►**Quality e Test Factory**; ►**Hub Tecnologici e Tematici**.

A livello del presente **Contratto Esecutivo** il RTI intende affidare alle seguenti figure il governo delle attività:

- **Responsabile Unico CE (RUAC CE):** coordina le attività del CE nel suo complesso ed è l'interfaccia unica verso l'Amministrazione;
- **Responsabile Tecnico Servizi Realizzativi SW:** coordina le attività dei servizi in ambito con il supporto dei Capi progetto/Team leader;
- **Responsabile Tecnico Servizi Gestione Portafoglio Applicativo:** coordina le attività dei servizi in ambito con il supporto dei Capi progetto/Team leader;

- **Responsabile Tecnico Servizi Supporto Specialistico e Quality Assurance:** coordina le attività dei servizi in ambito con il supporto dei Capi progetto/Team leader;
- **Referente Tecnologico (Cloud Native)** coordina a livello tecnico e di indirizzo metodologico le attività per l'aderenza agli standard della piattaforma Cloud di riferimento.

4.2 Referenti del CE

Relativamente all'organigramma di CE, per ogni risorsa sono indicate le attività, responsabilità e competenze.

Responsabile Unico CE (RUAC CE)

Attività, responsabilità e competenze

È responsabile della conduzione del CE e della struttura organizzativa messa a disposizione dal RTI; rappresenta l'interfaccia unica verso l'Amministrazione per tutti gli aspetti inerenti al CE ed assicura la qualità complessiva dei servizi erogati oggetto del CE.

Responsabile tecnico Servizi Realizzativi SW

Attività, responsabilità e competenze

Supervisiona e coordina i Capi Progetto/Team leader dei diversi team di servizio che operano nella propria area di riferimento, fornendo indirizzi e obiettivi qualitativi e temporali e verificandone il raggiungimento. Riporta al RUAC CE gli elementi che possono potenzialmente generare rischi e/o criticità nel buon andamento delle attività. Comunica con il Responsabile tecnico dei Servizi Gestione Portafoglio Applicativo per armonizzare i vari interventi che coinvolgono i servizi oggetto della fornitura.

Responsabile tecnico Servizi Gestione Portafoglio Applicativo

Attività, responsabilità e competenze

Ha il compito di coordinare il team di Gestione del Portafoglio applicativo, assicurare una corretta gestione delle risorse coinvolte nell'ambito dell'erogazione del servizio, garantire un'efficiente comunicazione con i team di sviluppo e gestire in maniera adeguata eventuali situazioni ed esigenze peculiari. Collabora con il Responsabile tecnico Servizi Realizzativi SW in relazione ad attività che possano impattare sui servizi di sua competenza. Riporta al RUAC CE gli elementi che possono potenzialmente generare rischi e/o criticità nel buon andamento delle attività.

Responsabile tecnico Servizi Supporto Specialistico e Quality assurance

Attività, responsabilità e competenze

Funge da raccordo tra i vari team dei servizi di supporto specialistico garantendo il rispetto dei requisiti di qualità del servizio. Riporta al RUAC CE gli elementi che possono impattare negativamente sul regolare andamento delle attività, contribuendo alla definizione di azioni correttive/preventive. Supervisiona e coordina ad alto livello i Capi Progetto/Team leader dei diversi team dei servizi di supporto. Interagisce con gli altri Responsabili tecnici in relazione alle attività svolte dai propri team.

Referente tecnologico Cloud Native

Attività, responsabilità e competenze

Progetta e mantiene l'architettura applicativa di cloud computing. All'interno di un progetto applicativo disegna, evolve, adegua l'architettura software dell'applicazione sulla base dei requisiti (funzionali e non funzionali richiesti dalla PA), risolvendo e coniugando la complessità funzionale con le soluzioni tecnologiche, con particolare riferimento al paradigma Cloud.

I nominativi ed i relativi CV dei referenti del RTI sopra descritti sono specificati nell'Appendice 1 in calce al presente documento.

5 CICLI DI VITA

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto oltre che ai Piani di Qualità di Obiettivo degli interventi per i quali sarà previsto.

6 METODI, TECNICHE E STRUMENTI SPECIFICI DELL'OBIETTIVO

6.1 Progettazione del software applicativo

Per le metodologie e le tecniche di progettazione del software applicativo si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

6.2 Scrittura e documentazione del software applicativo

Per la scrittura e documentazione del software applicativo si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

6.3 Progettazione ed esecuzione dei test

Per la progettazione ed esecuzione dei test si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

6.4 Erogazione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

6.5 Standard documentali

Per gli standard documentali si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

7 INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI DELL'OBIETTIVO

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto per gli indicatori di qualità specifici per i servizi previsti da questa fornitura.

8 RIESAMI, VERIFICHE E VALIDAZIONI

8.1 Risultati della progettazione del prodotto/servizio

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

Nel caso di deroga in relazione ad eventuali richieste dell'Amministrazione Contraente, il RTI si rende disponibile ad aggiornare il presente paragrafo.

8.2 Riesame della progettazione del prodotto/servizio

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

Nel caso di deroga in relazione ad eventuali richieste dell'Amministrazione Contraente, il RTI si rende disponibile ad aggiornare il presente paragrafo.

8.3 Verifica della progettazione del prodotto/servizio

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

Nel caso di deroga in relazione ad eventuali richieste dell'Amministrazione Contraente, il RTI si rende disponibile ad aggiornare il presente paragrafo.

8.4 Validazione della progettazione del prodotto/servizio

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

Nel caso di deroga in relazione ad eventuali richieste dell'Amministrazione Contraente, il RTI si rende disponibile ad aggiornare il presente paragrafo.

8.5 Revisioni alla progettazione

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

Nel caso di deroga in relazione ad eventuali richieste dell'Amministrazione Contraente, il RTI si rende disponibile ad aggiornare il presente paragrafo.

8.6 Erogazione

Si rimanda al Piano della Qualità Generale di Lotto.

Nel caso di deroga in relazione ad eventuali richieste dell'Amministrazione Contraente, il RTI si rende disponibile ad aggiornare il presente paragrafo.

APPENDICE 1 – CV DELLE FIGURE CHIAVE

Nel seguito sono riportati i CV delle figure di governance previste per il Contratto Esecutivo che riportano anche i riferimenti degli stessi

Ruolo	Responsabile Unico CE (RUAC CE)
Profilo	Project Manager
Nome e cognome	Francesco Cossu
Titolo di studio	Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale
Anzianità Lavorativa	oltre 14 anni , di cui 11 anni nella funzione di PM o RUAC
Esperienze lavorative	Dal 2015 ruolo di responsabile della Delivery di Capgemini di tutte le iniziative progettuali in ambito PA Centrale e Locale, gestendo e coordinando RTI in erogazioni di complessi accordi quadro. Nel team dei rappresentanti italiani del Government & Public Research Lab, community europea Capgemini, nell'ambito della quale ha condotto un'iniziativa internazionale di benchmarking delle best-practice informatiche in ambito Giustizia, maturando un'approfondita conoscenza degli aspetti organizzativi, dei flussi di lavoro disciplinati dal codice di procedura penale, dei relativi regolamenti attuativi e dell'applicazione del codice per l'Amministrazione Digitale in ambito giustizia. Inoltre, ha operato in qualità di Responsabile Progettuale di numerose iniziative progettuali presso Pubbliche Amministrazioni dal 2011 al 2015 e come Analista Funzionale dal 2008 al 2011. Ha maturato una profonda esperienza sugli aspetti normativi, tecnico architeturali e gestionali sulle seguenti aree: ▪ Dematerializzazione ▪ Codice Amministrazione Digitale ▪ Interoperabilità ▪ Fatturazione Elettronica (FEPA) ▪ PagoPa ▪ Trasformazione Digitale
Conoscenze	Ottimo consolidamento delle capacità cross tipiche di un ruolo professionale manageriale quali: ▪ Pianificazione e programmazione, miglioramento della performance, ▪ Coordinamento mediante la partecipazione a numerosi gruppi di lavoro e a piani di formazione mirati. ▪ Attitudine al problem solving
Certificazioni	▪ Project Management: PRINCE2® Foundation Certificate in Project Management ▪ Agile Project Management: Scrum Master ▪ Service Management: ITIL v. 4 Foundation Certificate ▪ IFPUG™ Certified Function Point Specialist (IFPUG CFPS)
Riferimenti	Cell.: 3408947304 Mail: francesco.cossu@capgemini.com

Ruolo	Responsabile tecnico Servizi Realizzativi SW
Profilo	Project Manager
Nome e cognome	Francesco Mungiguerra
Titolo di studio	Laurea specialistica in Ingegneria Informatica
Anzianità Lavorativa	oltre 19 anni , di cui 10 anni nella funzione di PM e 6 nella funzione di responsabile aziendale dei servizi realizzativi
Esperienze lavorative	Dal 2016 è responsabile tecnico delle attività di sviluppo verso il cliente e i referenti di servizio. Entry point e figura di riferimento per recepire e soddisfare esigenze ed elaborazioni customizzate. Svolge attività di Project Management nel settore ICT con coordinamento e pianificazione delle attività delle risorse interne ed esterne (subfornitori/RTI) coinvolte nello sviluppo SW nel rispetto dei tempi, dei costi e dei termini contrattuali, integrando sia competenza SW che HW. Svolge attività di progettazione e realizzazione di documentazione di progetto (specifiche tecniche, Piano Lavori, Cost Module, Verbali di Collaudo, Kick off Meeting, documentazione per subappalto, Piani di qualità). Tra le esperienze più significative possiamo citare ► dal 2011 al 2016 la partecipazione al progetto per evoluzione dei sistemi informativi INPS (Anagrafica gestione separata) e la responsabilità del team di sviluppo ► dal 2010 al 2012 la partecipazione alla progettazione e realizzazione dell'architettura applicativa del portale di web check-in ed on-line booking di Alitalia ► dal 2008 al 2010 la progettazione e realizzazione del LCMS di Giunti Labs per automatizzare il processo di creazione, indicizzazione, gestione delle versioni e revisione dei contenuti e-Learning ► dal 2006 al 2008 la partecipazione alla realizzazione del sistema di assegnazione dei turni di lavoro e allocazione del personale di bordo dei treni per Tele Sistemi Ferroviari
Conoscenze	Possiede una ottima conoscenza su: ▪ metodologie/ambiti: Project Management, stima e misura dei progetti, Agile, SCRUM, DevOps, sviluppo e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico) ▪ architetture/tecnologie: WEB, Cloud, Datawarehouse/BI, Enterprise architecture, Entity relationship, Object-oriented, Service oriented, Uml, Client Server. ▪ normativa in materia: di privacy , appalti pubblici, CAD e Piano Triennale ▪ tematiche: di sicurezza applicativa, di integrazione e cooperazione applicativa, Open Data, di gestione della Qualità
Certificazioni	▪ ITIL Foundation V4 Certificate in IT Service Management ▪ PRINCE2 Foundation ▪ ScrumLearn Master Certified ▪ IFPUG Certified Function Point Specialist ▪ Certificazioni Microsoft: ►MS Certified Azure developer associate; ►MS Certified Azure AI Engineer Associate; ►MS Certified Azure Solutions Architect Expert; ►MS Certified Technology Specialist SQL Server 2008, Database Development; ►MS Certified Professional Web Developer 4; ►MS Certified Technology Specialist .NET Framework 4, Web Appl.- Data Access - Service Communication Appl.
Riferimenti	Cell.: 3401937668 Mail: francesco.mungiguerra@dedagroup.it

Ruolo	Responsabile tecnico Servizi Gestione Portafoglio Applicativo
Profilo	Project Manager
Nome e cognome	Giovanni Cirillo
Titolo di studio	Diploma Ragioneria – specializzazione Informatica
Anzianità Lavorativa	oltre 20 anni , di cui 16 anni nella funzione di Project Manager
Esperienze lavorative	Dal 2007 svolge attività di Project Manager e Responsabile tecnico dei servizi di Application Management nell'ambito di contratti di medie e grandi dimensioni, afferenti a Pubbliche Amministrazioni Centrali. Supervisione e coordinamento delle attività e dei gruppi di lavoro, interfacciandosi con i Project Manager e i Team Leader di intervento; redazione e aggiornamento periodico dei Piani di Lavoro dei servizi con stima delle attività e dell'effort. Monitoraggio dei livelli di servizio, rendicontazione delle attività, preparazione dei SAL e relativa presentazione al cliente. Gestione delle risorse interne (è anche People Manager delle stesse) e dei subappaltatori. Adozione di metodologie di Project Management (standard PMBOK) e delle best practice ITIL e DevOps relativamente all'erogazione dei servizi. Esperienze più significative: ► dal 2018 Responsabile tecnico nell'ambito dei contratti stipulati con l'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo, riguardanti l'erogazione di servizi di gestione e manutenzione nonché di sicurezza di applicazioni gestionali; ► dal 2009 Responsabile tecnico nell'ambito di contratti stipulati con Consip e Sogei, riguardanti l'erogazione dei servizi di evoluzione, gestione e manutenzione dei sistemi contabili della Ragioneria Generale dello Stato (Finanza pubblica). Coordinamento delle risorse e dei servizi di gestione e manutenzione; ► dal 2007 al 2009 Responsabile tecnico nell'ambito dei contratti stipulati con SDA Express Courier, relativi alla realizzazione, manutenzione e gestione dei sistemi informativi di supporto alla gestione delle spedizioni.
Conoscenze	Ottima conoscenza relativamente a: ▪ metodologie di Project Management (standard PMBOK), anche in modalità Agile (Scrum, Lean), best practice per l'erogazione dei servizi (framework ITIL), tecniche di stima e misura dei progetti, tecniche di risk management; ▪ CAD, Piano Triennale, Codice degli Appalti Pubblici; ▪ tematiche relative alla contabilità economica e patrimoniale dello Stato, cooperazione applicativa, fatturazione elettronica; Open Data, sicurezza applicativa; ▪ metodologie di test e di controllo della qualità del software (ISO25000).
Certificazioni	▪ Project Management Professional (PMI) ▪ Certified Expert Project Manager (IBM) ▪ AgilePM® Foundation (APMG International) ▪ ITIL Foundation IT Service Management (Axelos)
Riferimenti	Cell.: 3351247099 Mail: giovanni.cirillo@sistinf.it

Ruolo	Responsabile tecnico S. Supporto Specialistico e Quality assurance
Profilo	Project Manager
Nome e cognome	Pasquale Biancolilli
Titolo di studio	Laurea in Ingegneria Informatica (indirizzo Automatica e Sistemi di Automazione Industriale)
Anzianità Lavorativa	oltre 22 anni , di cui 14 anni nella funzione Project Manager
Esperienze lavorative	Dal 2019 è Responsabile per la BU Area Nord delle forniture di prodotti e servizi nella regione Lombardia. Responsabile di progetti in ambito SPC sul mercato Pubblica Amministrazione (INAIL-Omnicanalità digitale e Customer Experience, Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa). Esperienze più significative: ► Dal 2007 al 2019 è stato Project e Service manager per la BU Pubblica Amministrazione ed Enti delle forniture di prodotti e servizi al Cliente INAIL. Responsabile di progetti in ambito “Strumentale, Gestionale e Direzionale”, “Contact Center Multicanale INPS-INAIL” e “Siti Web”. Consulente ricoprendo il ruolo di Project Leader su progetti della divisione PA; ► Dal 2001 al 2006 è stato Responsabile tecnico della progettazione e sviluppo delle applicazioni software, per il progetto “Nuovo Sistema Informativo IPOST”, presso l'Istituto Postelegrafonici, relativamente all'area Protocollo Informatico e Gestione Documentale, per l'attuazione della normativa del T.U. 445/2000; ► dal 2000 al 2001 ha effettuato la progettazione e sviluppo di sistemi per l'automazione di fabbrica in particolare nel settore automotive; progettazione di basi dati su piattaforma Oracle; progettazione e sviluppo di applicazioni per la comunicazione su reti di tipo industriale (RS485, Profibus) LAN Ethernet e Wireless Ethernet
Conoscenze	▪ In ambito Gestione di Progetto: principi PMBOK Guide (IEEE Std 1490-2003) ▪ FSM: Functional Size Measurement IFPUG - metodologie di analisi e conteggio Function Point ed Early Function Point per la stima e la misurazione delle applicazioni software ▪ Standard di qualità: UNI EN ISO 9001:2008 applicati al governo di progetti e servizi in ambito ICT ▪ Standard UML e conoscenza delle applicazioni della suite Rational per la progettazione e la gestione del ciclo di sviluppo ▪ Problematiche di Change Management ▪ Processi di Demand Management e supporto alla definizione del fabbisogno in ambito IT ▪ Modellazione Enterprise Architecture e framework TOGAF ▪ Progetti in ambito Digital Media, Portali Enterprise, Social Media Management, Digital Marketing.
Certificazioni	▪ Professional scrum master I – Scrum.org ▪ Agile PM foundation – APMG International ▪ ITIL 4 Foundation - AXELOS ITIL ▪ COBIT® 5 Foundation Certificate - Peoplecert Group ▪ ITIL V3 – AXELOS ITIL ▪ PRINCE 2 (Project Management) - APMG International ▪ TOGAF 9 Certified - The OPEN Group
Riferimenti	Cell.: +39 342 346 621 3 Mail: pbiancolilli@minsait.com

Ruolo	Referente tecnologico Cloud Native
Profilo	Cloud Application Specialist
Nome e cognome	Pasquale Polisi
Titolo di studio	Laurea in Ingegneria Informatica Laurea Magistrale in Scienze Biologiche
Anzianità Lavorativa	oltre 14 anni , di cui 5 anni nella funzione Referente tecnologico Cloud Native
Esperienze lavorative	Dal 2017 È Focal Point Tecnologie e architetture cloud native con compiti di - coordinamento delle attività di disegno delle architetture, analisi e valutazione dei modelli di migrazione al cloud. - gestione dell'attività di monitoraggio e gestione delle risorse di piattaforma, tuning, redazione documentazione progettuale - coordinamento delle strategie di Re-platform, Re-architect e migrazione. Consulenza e supporto nelle procedure attuative Dal 2010 al 2016 È il referente del disegno architeturale della soluzione gestionale Saas CiviliaNext proprietaria Dedagroup, con tecnologia Microsoft e qualificazione nel market place AgID occupandosi di consulenza nelle valutazioni e nelle scelte migliorative offerti dall'innovazione tecnologia relativamente al software all'hardware, ai dispositivi di comunicazione e ai sistemi di sicurezza. Coordina le attività di: - Aggiornamento/Configurazione/Installazione/Conversioni - Manutenzione di ipvs/Idirector dei Domain Controller, di server openLDAP di server OpenVPN, di autenticazione centralizzata, di server DNS ed E-mail - Gestione dell'asset Hardware/Software, analisi e statistiche - Supporto tecnico alla gestione degli apparati di rete e storage. - Amministrazione dei DBMS Provinciali È Responsabile HD (circa 400 postazioni) con compiti di coordinamento delle attività di assistenza per la connettività dei servizi di rete on site o remota delle funzionalità delle strutture serventi, degli apparati e dei servizi applicativi. È Responsabile del team sistemistico (backup, verifica salvataggi, controllo efficienza del sistema, ecc..) e della gestione della sicurezza (linux e Microsoft Windows).
Conoscenze	- In ambito Gestione di Progetto: principi PMBOK - Standard di qualità: UNI EN ISO 9001:2008 applicati al governo di progetti e servizi in ambito ICT - Standard UML e sicurezza - Change Management - Processi di Demand Management e supporto alla definizione del fabbisogno in ambito IT - Modellazione Enterprise Architecture e framework TOGAF
Certificazioni	- Microsoft Azure Security Technologies - Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert - Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate - MCSA Windows Server 2016

	▪ MCSE Cloud Platform and Infrastructure ▪ MCSA Windows Server 2016 ▪ Microsoft Specialist Architecting Microsoft Azure Solutions ▪ MCSA Windows Server 2008 ▪ MCTS Windows 7 and Office 2010, Deployment - Legacy ▪ MCTS Windows Server 2008 R2, Server Virtualization ▪ MCTS Windows Server 2008 R2, Desktop Virtualization ▪ Microsoft Certified IT Professional - Virtualization Administration on Windows Server 2008 R2 ▪ Microsoft Certified IT Professional - Legacy ▪ MCTS Windows Server 2008 Network Infrastructure, Configuration ▪ MCTS Windows Server 2008 Active Directory, Configuration ▪ Linux Professional Institute: LP IC 1 (LPI 101,102) ▪ Novell: Certified Linux Administrator (CLA11) ▪ Novell: Data Center Technical Specialist ▪ Novell: Suse 11 Technical Specialist ▪ DATACAMP: Intermediate R ▪ DATACAMP: Intro to Statistic with R ▪ DATACAMP: Data Manipulation in R with dplyr
Riferimenti	Cell.: +39 3428042209 Mail: pasquale.polisi@dedagroup.it

Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto 4
PAL Macroarea Nord
per contratti di dimensioni medio-piccole
CIG 8210624544

Piano Operativo
per:



Capgemini

minsait

An Indra company

SISTEMI INFORMATIVI
An IBM Company

DEDAGROUP
BUSINESS SOLUTIONS

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	1
1.1 Scopo.....	2
1.2 Assunzioni.....	2
1.3 Riferimenti.....	2
1.4 Acronimi e glossario.....	2
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	3
3. CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	3
4. ORGANIZZAZIONE.....	4
4.1 Modello Organizzativo.....	4
4.2 Curriculum Vitae.....	4
5. SOLUZIONE PROPOSTA.....	4
5.1 Contesto di riferimento.....	4
5.2 Elementi caratterizzanti della soluzione.....	5
5.1.1 Ambito Applicativo.....	5
5.3 Approccio all'erogazione dei servizi.....	7
5.3.1 Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV).....	7
5.3.2 Migrazione Applicativa al Cloud (MI).....	8
5.3.3 Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF) 10	
5.3.4 Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC) 10	
5.3.2 Gestione Portafoglio - trasversale (GT).....	12
5.3.3 Servizio di Supporto Specialistico (SS).....	12
6. PIANO DI LAVORO GENERALE.....	14
6.1 Piano di SET-UP.....	14
6.2 Piano di lavoro dei servizi.....	15
6.3 Piano della Qualità Specifico.....	15
6.4 Data di attivazione e durata.....	15
6.5 Luogo di erogazione.....	15
6.6 Gruppo di lavoro.....	15
6.7 Subappalto.....	15
7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO.....	15

Autore
RTI Capgemini Italia S.p.A.- Indra Italia S.p.A. – Sistemi Informativi S.r.l. - Dedagroup Business Solutions S.r.l.
Approvazione
Autorizzazione

Lista dei cambiamenti

Versione	Data	Nome	Motivo aggiornamento
V 1.0	08/06/2023	ID 2212 RTI - Piano Operativo per A.O. San Luigi Gonzaga	Prima versione

1. INTRODUZIONE

L'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e per l'affidamento di servizi di PMO per le Pubbliche Amministrazioni afferisce ad una delle Gare Strategiche ICT bandite da Consip (ID2212) a supporto della PA, per implementare la Trasformazione Digitale. Ciò al fine di rendere disponibili i servizi di sviluppo ed evoluzione delle applicazioni delle Amministrazioni per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, sfruttando il paradigma cloud. La gara è suddivisa in 9 lotti, di cui 5 lotti destinati all'erogazione di servizi applicativi e 4 lotti ai servizi PMO e governance.

I servizi applicativi fruibili dalle Pubbliche Amministrazioni sono i seguenti:

- Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF)
- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)
- Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
- Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF)
- Servizi di Manutenzione:
 - Manutenzione Adeguativa (MD)
 - Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MC)
 - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
- Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione (CW)
- Supporto Specialistico ICT (SS)
- Software Quality Assurance, Compliance e Measurement (QA)
- Gestione del Portafoglio Applicativo:
 - Gestione applicativi e basi dati (GA)
 - Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web (FE)
 - Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (GT)

Il presente documento ha per oggetto i servizi sopra citati relativamente al Lotto 4 per la Pubblica Amministrazione Locale - Macroarea Nord per contratti esecutivi con importo uguale o inferiore a € 5.000.000, affidati al RTI Capgemini Italia-Indra Italia-Sistemi Informativi-Dedagroup Business Solutions, secondo quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, a condizioni tutte fissate di AQ. In particolare, l'identificazione del RTI è stata effettuata sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi Gonzaga documentate nel Piano dei Fabbisogni – Ordine 7280768 e mediante il ricorso al "Comparatore" reso disponibile da Consip all'attivazione dell'Accordo Quadro Applicativi in Cloud – Lotto 4.

1.1 Scopo

Scopo del presente Piano Operativo è descrivere, coerentemente al Piano dei Fabbisogni ricevuto, l'approccio implementativo che il RTI propone per l'erogazione dei servizi selezionati dall'Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi Gonzaga.

Nel documento sono analizzati i seguenti aspetti, in maniera conforme a quanto indicato nel Piano dei Fabbisogni: la soluzione operativa proposta, il piano di lavoro generale (comprensivo della pianificazione delle attività di SET-UP), il dimensionamento economico delle iniziative richieste.

1.2 Assunzioni

N/A

1.3 Riferimenti

Identificativo	Titolo/descrizione
Documento A	Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti applicativi, e le relative appendici relative alla gara a procedura aperta per la conclusione di un accordo quadro ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le pubbliche amministrazioni-ID 2212
Documento B	Offerta tecnica presentata dal RTI Capgemini Italia relativamente alla gara Consip ID2212 Lotto 4
Documento C	Contratto di Accordo Quadro Lotto 4 CIG 8210624544 - gara Consip ID2212
Documento D	Comparatore per la composizione del Piano dei Fabbisogni.
Documento E	Piano dei Fabbisogni - Ordine 7280768 di A.O.U. San Luigi Gonzaga

1.4 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.A.
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
A.O.U. San Luigi Gonzaga	Azienda Ospedaliera Universitaria San Luigi Gonzaga

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Denominazione Amministrazione	Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Luigi Gonzaga di Orbassano
Codice Fiscale	95501020010
Indirizzo	Regione Gonzole N. 10, 10043 – Orbassano (TO)
Indirizzo mail	urp@sanluigi.piemonte.it
PEC	aousanluigigonzaga@pec.sanluigi.piemonte.it
Codice IPA	EITOEL

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Claudio
Cognome	Amprino
Telefono	
Indirizzo mail	c.amprino@sanluigi.piemonte.it
PEC	aousanluigigonzaga@pec.sanluigi.piemonte.it

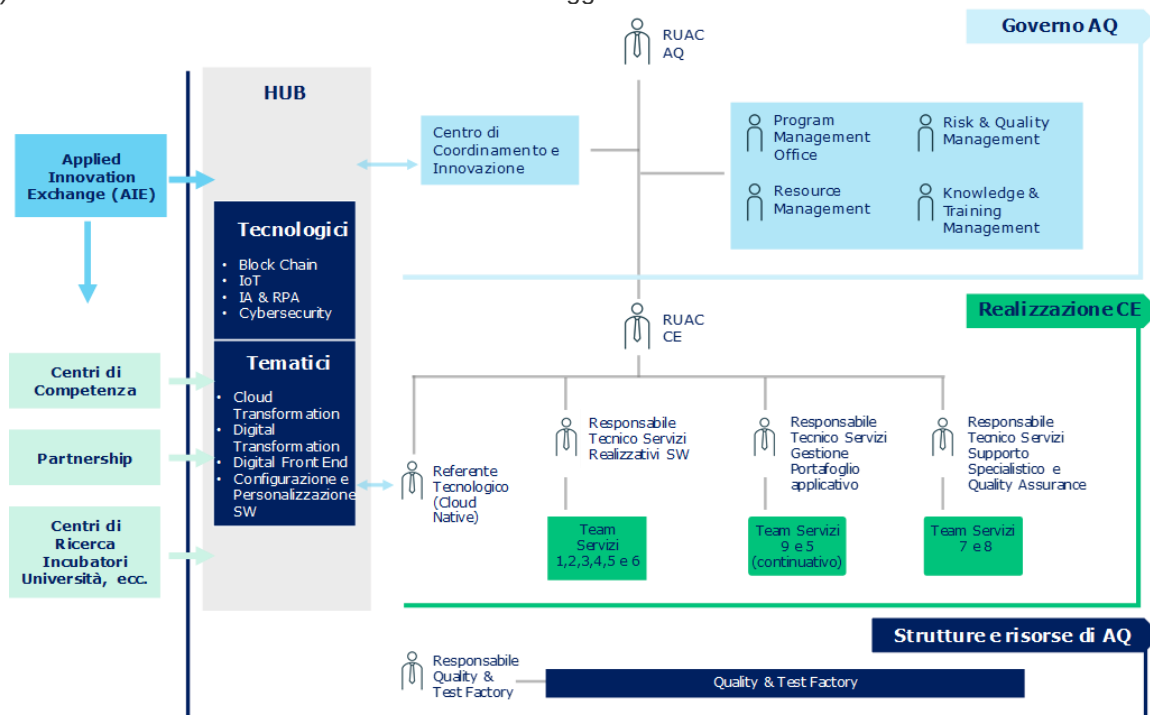
3. CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per la categorizzazione degli interventi si fa riferimento all'allegato file Excel "indicatori di Governance_Servizi Applicativi", compilato dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga secondo le indicazioni previste nel documento "Gare Strategiche – Disposizioni per la Governance".

4. ORGANIZZAZIONE

4.1 Modello Organizzativo

Il RTI adotta un **Modello Organizzativo** generale a livello di **Accordo Quadro** (rappresentato nella figura che segue) che sarà declinato nel Contratto Esecutivo in oggetto.



A livello di governo di Accordo Quadro sono presenti quattro strutture di staff al **RUAC AQ** che garantiscono il funzionamento ottimale dei diversi servizi e rendono fluidi gli interventi:

- un **Program Management Office** in grado di tenere sotto controllo le attività
- una funzione di **Resource Management** cui è affidato il compito di individuare i mix di risorse ottimali per i team, specificamente dal punto di vista del valore aggiunto di innovazione che ciascuna risorsa può apportare a ciascun CE in funzione della tipologia di servizi richiesti e del livello di maturità digitale dell'amministrazione cliente
- una funzione di **Risk & Quality Management** preposta a valutare gli aspetti di rischio, sicurezza e qualità della fornitura, in un'ottica di interazione e stimolo verso le pratiche del security e privacy by design e della qualità totale
- una funzione di **Knowledge & Training Management** che assicura la distribuzione proattiva della conoscenza e l'aggiornamento verso le soluzioni innovative.

È inoltre definita una struttura aggiuntiva in grado di far confluire nelle attività di fornitura il significativo bagaglio di strumenti, competenze e capacità delle aziende: il **Centro di Coordinamento e Innovazione (CCI)** assolve proprio al compito di promuovere le iniziative volte all'acquisizione e alla proposizione di soluzioni e trend tecnologici innovativi e/o emergenti.

Per il Contratto Esecutivo in oggetto, il RTI mette a disposizione dell'A.O.U. San Luigi Gonzaga un **RUAC di Contratto Esecutivo**. L'erogazione delle attività è gestita dai diversi **Responsabili Tecnici dei singoli Servizi attivati** all'interno del Contratto Esecutivo (come meglio descritto al §5.3).

4.2 Curriculum Vitae

Il RTI fornirà all'Amministrazione i CV nominali delle risorse professionali a valle della declinazione delle singole attività al fine di selezionare le risorse più idonee alla composizione del Team Contratto Esecutivo di delivery in base alle peculiarità e alle specifiche caratteristiche.

5. SOLUZIONE PROPOSTA

5.1 Contesto di riferimento

L'A.O.U. San Luigi Gonzaga nell'ottica di un processo continuo di rinnovamento e integrazione dei sistemi informatici, ha valutato l'opportunità di fare uso del contratto quadro CONSIP "Applicativi in Cloud", per dare ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

seguito alle iniziative già in essere ed avviarne ulteriori nell'ambito del quadro strategico di progettazione, sviluppo, evoluzione, manutenzione e accompagnamento all'adozione di piattaforme e soluzioni applicative.

5.2 Elementi caratterizzanti della soluzione

Sulla base di quanto richiesto dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga nel Piano dei Fabbisogni, il RTI prevede l'erogazione di servizi di:

1. **Servizi Realizzativi:**
 - a. Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV);
 - b. Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
 - c. Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF)
2. **Servizi di Gestione e Manutenzione:**
 - d. Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
 - e. Gestione del Portafoglio – Trasversale (GT);
3. **Servizi Specialistici**
 - f. Supporto Specialistico (SS)

5.1.1 Ambito Applicativo

L'ammodernamento del sistema attuale della Anatomia Patologica dovrà soddisfare i seguenti requisiti generali:

- arricchire le applicazioni con nuove funzionalità e migliorare quelle esistenti per facilitare l'utilizzo da parte degli operatori,
- realizzare ulteriori interfacciamenti sia con software aziendali sia con le piattaforme regionali/nazionali;
- effettuare un significativo adeguamento dell'architettura tecnologica (il sistema dovrà essere Web based) e dell'interfaccia utente anche per consentire la fruizione su dispositivi mobili,
- garantire la disponibilità delle funzioni di estrazione dei flussi informativi (C, C4, C5), comprese tutte le configurazioni e automatismi realizzati negli attuali applicativi per la corretta e completa estrazione dei dati;
- mantenere tutte le configurazioni, personalizzazioni, reportistiche, stampe disponibili negli attuali moduli allo scopo di garantirne la piena funzionalità anche nelle versioni aggiornate;
- mantenere la gestione della firma digitale remota già implementata tramite integrazione con il sistema Legal Care Proxy-sign di Infocert;
- implementare un ambiente di test aggiornato sia nelle componenti di Data Base che applicative e costantemente allineato nel tempo agli ambienti di produzione,
- garantire il completo recupero dei dati e dei documenti clinici pregressi.

Le funzionalità attualmente disponibili nel software Armonia dovranno essere presenti anche nel nuovo sistema, ovviamente in versione aggiornata ed evoluta.

Sono inoltre richieste:

- tracciabilità dei campioni,
- gestione delle consulenze richieste all'esterno con modalità tecniche sicure che consentano l'accesso solo agli specialisti abilitati di volta in volta,
- predisposizione per l'interfacciamento con sistemi di Digital Pathology che l'Amministrazione potrà acquisire nei prossimi periodi,
- predisposizione per l'interfacciamento con sistemi di archiviazione dei vetrini che l'Amministrazione potrà acquisire nei prossimi periodi,
- disponibilità di Order Entry da fornire a reparti/ambulatori che consenta la raccolta di tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione degli esami, strutturate secondo le esigenze dell'Anatomia Patologica; questo modulo dovrà essere fruibile anche da parte strutture esterne che inviano campioni da analizzare all'AOU San Luigi (ad es. ASL TO3).

Per quello che riguarda le integrazioni con altri applicativi aziendali e con piattaforme nazionali/regionali, quelle già realizzate dovranno essere disponibili anche nella nuova versione e comprendono:

- integrazione con l'anagrafica aziendale (XMPI dell'applicativo AREAS),

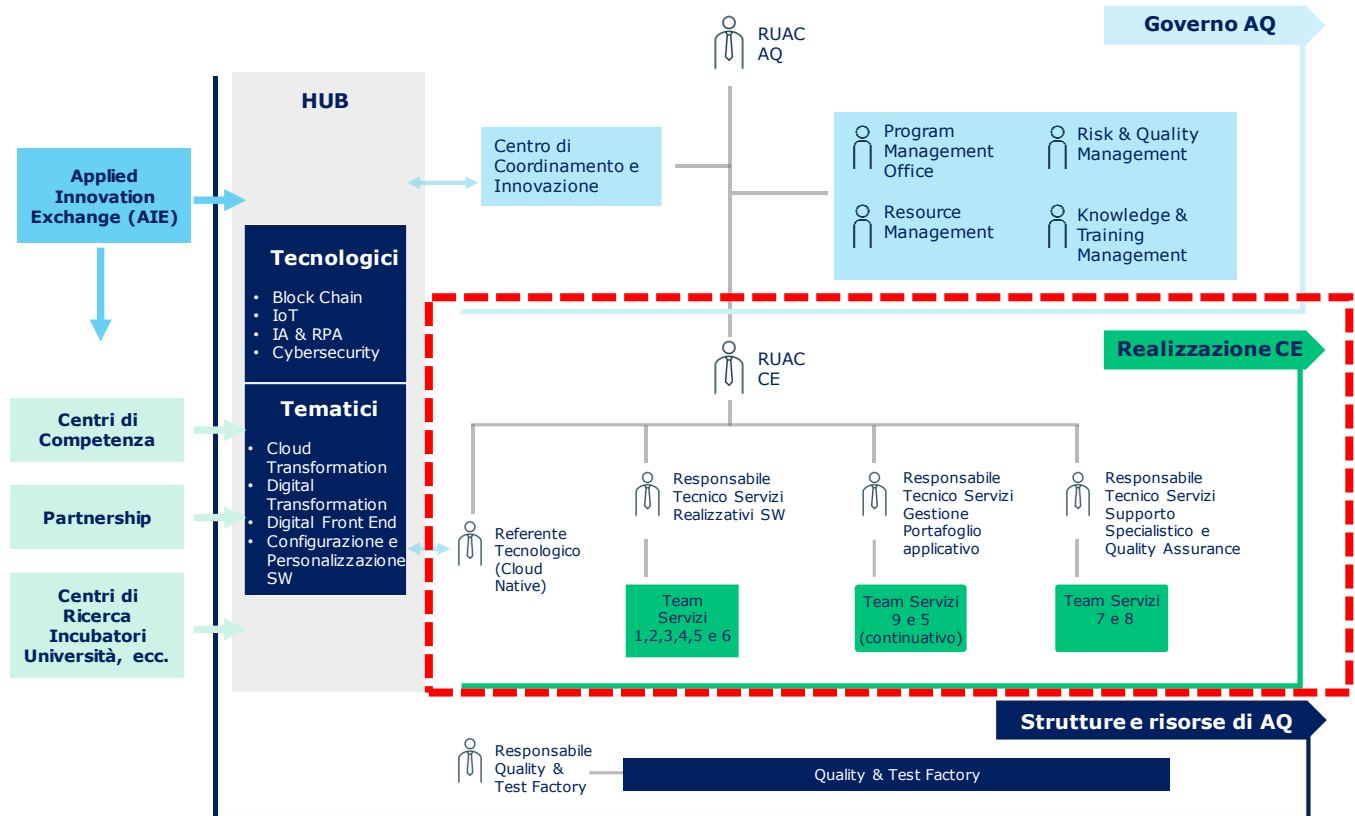
- Repository Clinico-documentale aziendale per l'invio dei referti (RCD di Data Processing).

Le ulteriori integrazioni richieste sono:

- con ADT di AREAS per collegare le richieste di Order Entry a ricoveri o liste d'attesa;
- chiamata di contesto del modulo Order Entry che consenta al personale sanitario di accedere direttamente alla funzione di richiesta esami partendo dagli applicativi in uso per la gestione della cartella clinica;
- interfacciamento con il sistema regionale di gestione delle ricette dematerializzate per la presa in carico, la esecuzione, l'annullamento di prestazioni,
- integrazione con la piattaforma del regionale dei GPA/GPR per l'emissione di avvisi di pagamento completi di IUV e il recepimento dei pagamenti effettuati.

5.3 Approccio all'erogazione dei servizi

In linea con quanto espresso dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga nel Piano dei Fabbisogni e con le linee evolutive in esso descritte, di seguito è fornita una sintetica descrizione per macro-categorie di servizi, dell'approccio proposto per la loro erogazione. I servizi saranno forniti per 36 mesi, a decorrere dalla data di conclusione delle attività di SET-UP e comprensivi di massimo 12 mesi di garanzia, e saranno coordinati dal **RUAC CE**, come indicato nella figura seguente che rappresenta il modello organizzativo di Accordo Quadro proposto nell'offerta tecnica del RTI con evidenziate (tratteggio rosso) le strutture per la gestione di ciascun Contratto Esecutivo, al fine di garantire una visione integrata delle aree tematiche/organizzative di ciascun Servizio.



5.3.1 Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)

Il servizio di manutenzione evolutiva di software ad hoc comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti nonché quelli finalizzati all'innalzamento del livello di interoperabilità e di cooperazione.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente.

Sono da intendersi esclusi i Porting che non prevedono modifiche di requisiti e/o di processo per i quali è disponibile il servizio di Manutenzione Adeguativa.

Approccio metodologico e operativo

Per la conduzione ed esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva, il RTI opera in accordo a **metodologie Agili e DevOps e framework (ITIL)**, in quanto si adattano maggiormente ad evoluzioni in ambito cloud computing dalla fase di definizione dei requisiti e delle specifiche di progetto a quelle di implementazione e integrazione di soluzioni applicative e di testing, incluse le attività di Project Management e quelle post-rilascio di verifica del rispetto degli indicatori attesi dall'Amministrazione.

Elemento essenziale di entrambe è l'adozione del *paradigma di Continual Service Improvement*: la misura di parametri di controllo interni permette infatti di controllare attentamente processi e attività per verificarne l'andamento ed attivare azioni correttive e processi di miglioramento.

L'approccio metodologico consiste nel **procedere iterativamente su più rilasci ravvicinati attraverso i quali rispondere all'esigenza, per step successivi (sprint agili) focalizzati su traguardi parziali man mano rilasciabili e subito utilizzabili**.



Il **processo operativo** si concretizza per ciascuno sprint nelle seguenti fasi (come da precedente Figura), di cui si sottolineano alcuni elementi caratterizzanti:

- nella fase di **definizione dei requisiti** sono previste interviste agli interlocutori (stakeholder) secondo schemi guidati dalla metodologia di Design Thinking per far emergere nuove prospettive e idee ma anche eventuali criticità;
- nella fase di **progettazione** si procede alla realizzazione del prototipo, che viene condiviso con l'Amministrazione attraverso una serie di sessioni interattive di simulazione della realtà operativa finale (best practice di Conference Room Pilot);
- nella fase di **realizzazione e test** si applicano le metodologie di continuous integration, testing, feedback e deployment del modello Agile DevOps, accompagnate dalla misurazione iterativa della qualità del software per il rispetto dei livelli di servizio, che poi procederà naturalmente anche a valle del rilascio.

La soluzione adottata dal RTI per il testing è un'evoluzione del modello V-Model ITIL, aderente a standard e linee guida TMMI, ISO/IEC 25010, ITSQB ed in particolare al processo di "Service Validation and Testing" ITIL (per i cui dettagli si rimanda al documento di Offerta Tecnica del RTI).

Metriche e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per tale servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **460 Giorni/Persona (quattrocentosessanta GG/PP)**.

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.

Gli interventi progettuali saranno condotti secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga in fase di attivazione di ciascun intervento, in conformità a quanto previsto nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, e richiamato nei sopra citati Piani della Qualità.

Modalità di erogazione e di consuntivazione dei servizi

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

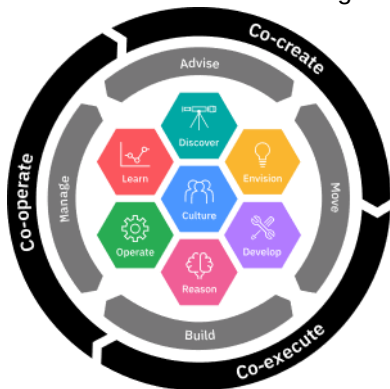
5.3.2 Migrazione Applicativa al Cloud (MI)

Le attività del servizio si collocano a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia di migrazione (tra le "6R" previste) lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione definita dall'Amministrazione, in particolare quelle che comprendono interventi di natura applicativa, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale di tipo **Re-architect o Rifattorizzazione/Creazione** di una nuova architettura che sfrutti le potenzialità del cloud e dei servizi cloud-native.

Approccio metodologico e operativo

ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

Nel corso dell'AQ il RTI garantisce conoscenze e competenze aggiornate sui servizi gestiti dai Cloud Service Provider qualificati da AgID, opera in conformità alle linee guida del Cloud Enablement Program e di AgID, in particolare per l'Acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni e il Modello di interoperabilità e si obbliga ad assistere l'Amministrazione definendo un approccio incrementale con cui intende scomporre, analizzare e realizzare la migrazione da eseguire e descrivendolo nel documento di Re-design dell'architettura.



La metodologia "IBM Garage per il cloud" (adottata dal RTI) copre tutti gli aspetti (tecnologici, di processo e culturali), coinvolti in una migrazione al cloud, fornisce valide practices per i team impegnati nella migrazione e modernizzazione delle applicazioni, consente di affrontare con concretezza e familiarità tutte le problematiche e le esigenze. Il metodo rappresenta un punto di vista unico e olistico; descrive l'intero ciclo di vita della trasformazione del cloud, ponendo l'accento sugli aspetti di condivisione, collaborazione e partnership cliente-fornitore (Co-create, Co-execute e Co-operate). Nella sua fase iniziale denominata **Advise**, permette al RTI di intervenire anche in anticipo rispetto all'innesco per un Replatform o un Redesign e di supportare l'Amministrazione nello stilare una classifica per priorità di applicazioni da migrare al Cloud, aiutando nell'identificazione della migrazione più adatta tra Replatform e Redesign ed eventualmente tra le altre strategie previste nelle

6R e definendo anche attività nelle fasi post migrazione, per la corretta gestione del Cloud. Nella successiva fase di **Move** (<https://www.ibm.com/garage/method/cloud/move>) viene definita la metodologia per la migrazione applicativa al cloud in termini di: ►workflows con le specifiche attività, ►tecniche più adatte, ►template per ogni deliverable, ►ecc. Le successive fasi **Build e Manage** si focalizzano sulla contestualizzazione delle migliori pratiche DevOps in ambiente cloud.

Il metodo prevede un processo di sviluppo iterativo incrementale, secondo una logica che si adatta sia ai cicli di vita waterfall che ai cicli Agili previsti per la fornitura. Condensa gli aspetti pratici nel "IBM Garage Method for Cloud Toolkit" che raccoglie gli strumenti individuali e le utilità che accelerano la migrazione applicativa al cloud che l'Amministrazione ha inteso adottare:

- coprono con profondità e dettaglio ogni singolo aspetto metodologico della migrazione al Cloud
- si adattano alle esigenze delle PA in termini di replatform e redesign
- sono in continua evoluzione con gli aggiornamenti e gli adeguamenti di ogni CSP
- permettono di coprire tutte le tecnologie ed i linguaggi di programmazione
- sono supportati da specifiche community che permettono agli sviluppatori di condividere esperienze, accedere alla formazione, certificazioni e supporto.

Per garantire un maggiore livello di successo, il RTI propone di utilizzare la metodologia dei Balanced Score Card (BSC) per guidare il processo di trasformazione e misurarne i progressi con una visione completa, attraverso le metriche, di tipo sia qualitativo che quantitativo, scelte in base alla loro aderenza agli obiettivi strategici che la PA intende perseguire e che verranno formalizzati tramite la BSC, affinché la strategia di trasformazione al cloud sia socializzata e abbracciata in tutta la struttura della PA.

Metriche e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per il Servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **78 Giorni/Persona (settantotto GG/PP)**.

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.

Gli interventi progettuali saranno condotti secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga in fase di attivazione di ciascun intervento, in conformità a quanto previsto nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, e richiamato nei sopra citati Piani della Qualità.

Modalità di erogazione e di consuntivazione dei servizi

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

5.3.3 Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF)

Sono finalizzati ad ottenere un'applicazione che risponda alle esigenze e persegua gli obiettivi funzionali e non attraverso attività di configurazione e personalizzazione di software di terze parti, siano essi di natura proprietaria, open source/libera o in riuso da altre amministrazioni.

In questo caso valgono, dunque, i requisiti generali espressi per lo sviluppo di Applicazioni Software Ex novo– Green Field e, laddove necessario, integrati dalla conoscenza del pacchetto/sw open source od in riuso al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.

Approccio organizzativo

Cuore del modello organizzativo è l'Hub Tecnologico e Tematico specificatamente dedicato al Servizio, da cui il Team di Servizio può attingere le competenze metodologiche, tecnologiche, architetturali, tematiche e di dominio necessarie.

Ciò consente di:

- potenziare lo spettro delle competenze del Team del Servizio, con particolare attenzione all'ampliamento delle conoscenze e delle specializzazioni sull'innovazione di processo, di tecnologie e di tematiche;
- individuare ulteriori esperienze/asset/conoscenze di valore del RTI per il Servizio;
- proporre la migliore roadmap per l'Amministrazione Contraente in linea con gli adempimenti normativi e le linee guida dell'AgID anche nell'ottica del riuso.

La figura a lato visualizza il modello organizzativo per l'erogazione del servizio.

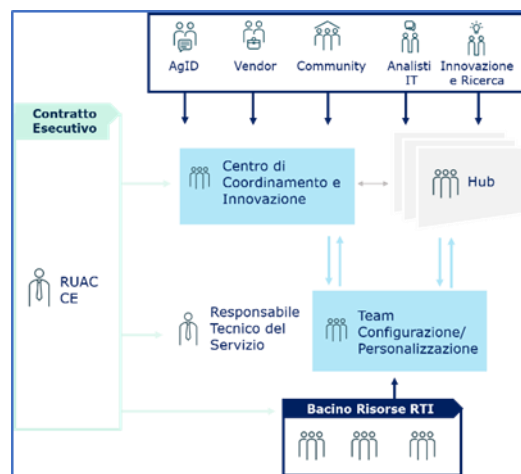
Metriche e Dimensionamento

Per il Servizio di Configurazione Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso la metrica di misurazione scelta è **Giorni persona del Team Ottimale del servizio**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **388 GG/PP (Trecentottantotto GG/PP)**

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo. L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U San Luigi Gonzaga.



5.3.4 Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia” (MD-MC)

Il Servizio riguarda ►interventi finalizzati ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) e ►interventi finalizzati a eliminare funzionamenti errati ed al ripristino delle funzionalità attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori.

Approccio metodologico e operativo

Gli interventi di Manutenzione Correttiva (MC) sono svolti nel rispetto del quadro metodologico definito dalle linee guida **ITIL v4**, con il quale è dato pari rilievo alle componenti tecnologica, organizzativa, collaborativa e di standardizzazione di processo nel garantire la finalità ultima di creazione di valore per il cliente finale.

Il RTI recepisce le pratiche di attivazione del servizio (*Incident Management* e *Problem Management*) e di governo e realizzazione dei cambiamenti correlati agli interventi di MC (*Change Control*, *Service Validation and Testing*, *Release Management*, *Service Configuration Management*). Anche per questo servizio, come per il

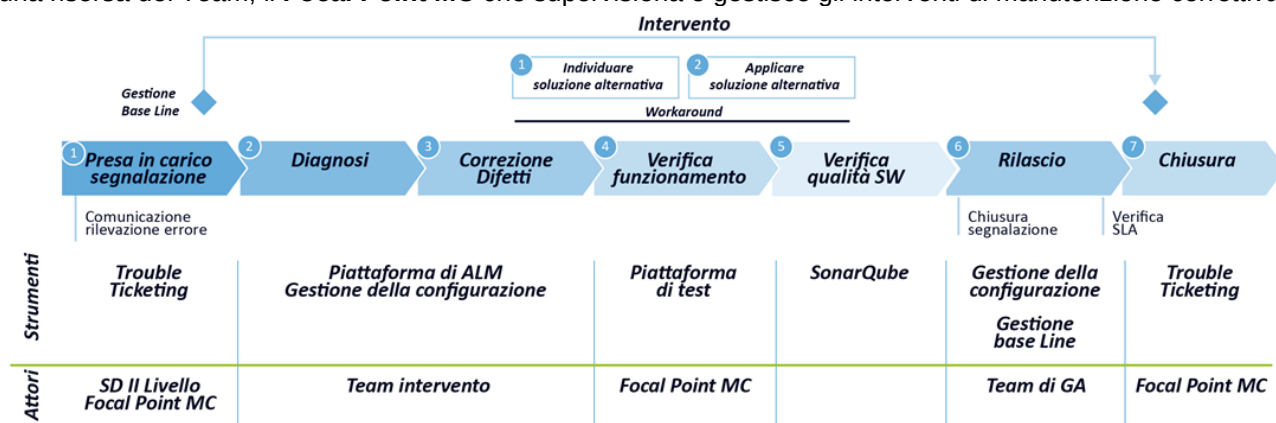
precedente EV, viene attribuita piena centralità nella gestione del servizio all'approccio ITIL di *Continual Improvement*, per la verifica e revisione continuativa del processo e dei dati.

Con questa e le altre metodologie che caratterizzano la proposta organizzativa e di processo illustrata nell'Offerta tecnica, il RTI garantisce l'efficacia ed efficienza di gestione dell'attività di correzione del software e soprattutto la prevenzione di malfunzionamenti e la trasformazione delle anomalie maggiormente ricorrenti, concretizzandosi nella proposizione di soluzioni migliorative che evitino il ripetersi della problematica.

A tale scopo sono integrate in ITIL e utilizzate, anche le seguenti metodologie: ► **FMA** (*Failure Mode Analysis*) per l'esecuzione del *Problem Management*, con l'obiettivo di stabilizzare le applicazioni critiche e ridurre il costo del mantenimento del portafoglio applicativo ► **TMap® Next** (*Test Management Approach*), per eseguire il processo di testing e di certificazione del software in modo strutturato, focalizzandosi sul miglioramento della qualità.

In ottica **DevOps**, il modello organizzativo proposto per gli interventi di MC si fonda sulla collaborazione e sinergia tra i servizi realizzativi sw, i servizi di gestione del portafoglio applicativo, i servizi di supporto specialistico e Quality Assurance.

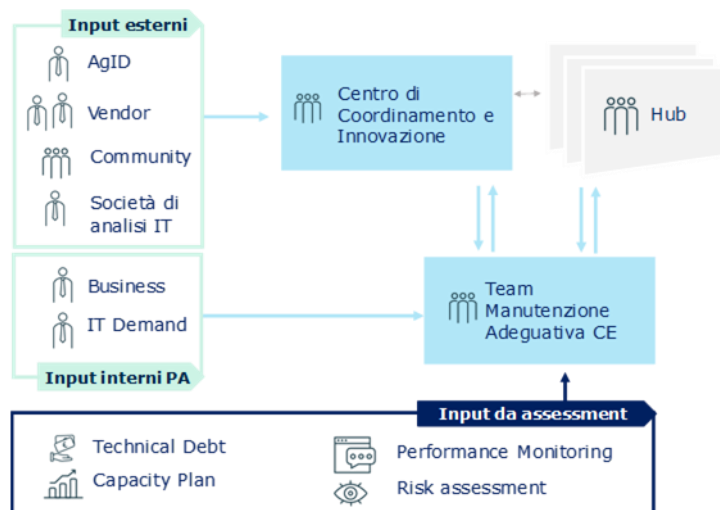
Nel caso di erogazione in modalità per intervento a consumo, il Team di MC costituisce un'articolazione del Team dei Servizi realizzativi SW coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi SW con l'aiuto di una risorsa del Team, il **Focal Point MC** che supervisiona e gestisce gli interventi di manutenzione correttiva.



Gli interventi di Manutenzione Adeguata (MD) sono condotti dal RTI secondo un modello di azione estremamente proattivo e sull'adozione di un processo strutturato di assessment multidimensionale del portafoglio applicativo dell'Amministrazione, al fine di aggiornarlo secondo le linee guida di trasformazione digitale individuate dal Piano Triennale.

Il RTI pianifica ed attua, tramite il Team Manutenzione Adeguata CE (nella **Error! Reference source not found.**), gli interventi di adeguamento individuati sulla base dell'assessment e dettagliati nel **Piano di Adeguamento** compresa la loro priorità.

Gli interventi possono essere scomposti, serializzati e settorializzati per garantire congruenza e coerenza con gli interventi progettuali degli altri servizi. Gli interventi di MD perseguono la riduzione della difettosità del software consegnato in produzione, in quanto tale obiettivo è strettamente correlato al compito di adeguare il portafoglio applicativo affidato in gestione in termini tecnologici, di efficacia, efficienza e costo. La riduzione della difettosità è ottenuta attraverso l'adozione di appropriate metodologie di test management i cui driver fondamentali siano l'automazione spinta del processo di test e l'adozione di tool chain **DevOps** che abilitano concretamente tale automazione lungo tutto il ciclo di sviluppo e consentono di misurare costantemente la qualità del software.



Metriche e Dimensionamento

Per il Servizio di Manutenzione Adeguata e Correttiva la metrica di misurazione scelta è **Giorni persona del Team Ottimale del servizio**.

Il dimensionamento identificato ammonta a **351 GG/PP (Trecentocinquantuno GG/PP)**

Livelli di servizio, cicli e prodotti

ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

L'Amministrazione, in base alla rilevanza e criticità delle applicazioni e/o componenti in questione, ha richiesto l'attivazione della classe di Servizio Standard.

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U San Luigi Gonzaga.

5.3.2 Gestione Portafoglio - trasversale (GT)

Il **Servizio di gestione portafoglio - trasversale (GT)** comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, co-working, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

Il servizio riguarda anche gli interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori.

Approccio metodologico e operativo

L'approccio metodologico e operativo di questo ambito è assimilabile a quello del Supporto Specialistico descritto nei successivi paragrafi.

Metriche e Dimensionamento

La metrica scelta per tale Servizio è **erogazione a Consumo**

Il dimensionamento identificato ammonta a **355 GG/PP (trecentocinquantacinque GG/PP)**

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Italia Lotto 4.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità consumo GG/PP.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U San Luigi Gonzaga.

5.3.3 Servizio di Supporto Specialistico (SS)

Il servizio comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, co-working, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

Approccio metodologico e operativo

ID 2212- Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud (Lotto 4) – Piano Operativo per A.O.U. San Luigi Gonzaga

12

Il RTI prevede un **Modello Organizzativo** basato su un **framework metodologico** che fa leva sulle competenze delle risorse specialistiche a disposizione sull'ambito applicativo per il presente CE e sui due ambiti di expertise "Cloud" e "Trend Tecnologici".

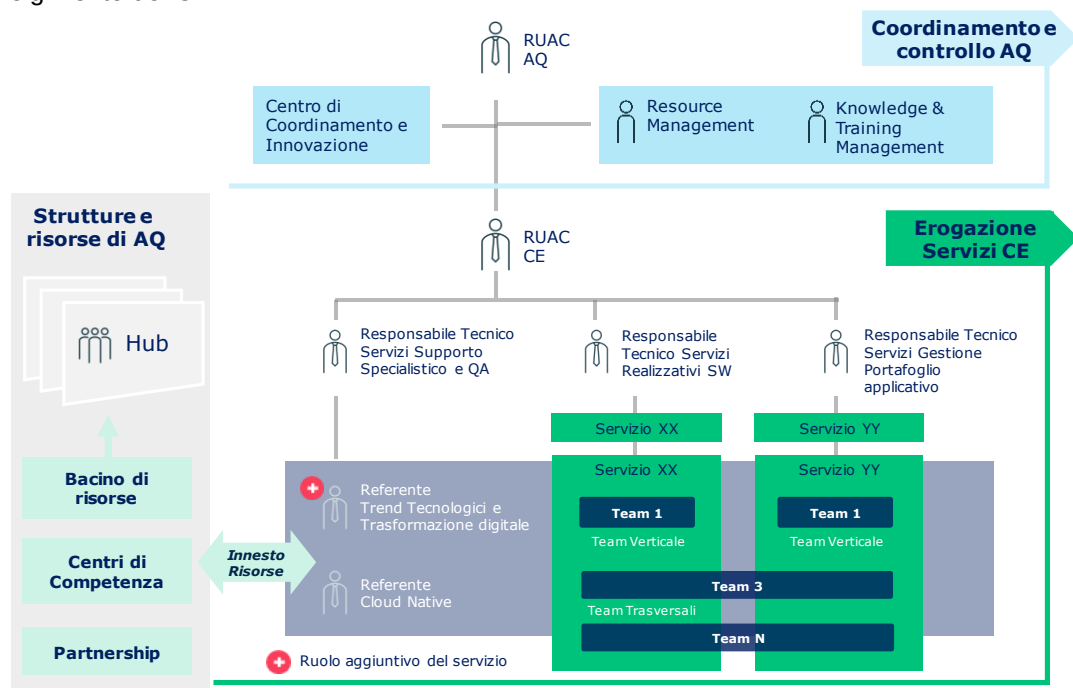
In quest'ultimo, sono comprese tutte le altre tematiche esterne a quella cloud, che abilitano il processo di Trasformazione Digitale.

Il framework è orientato a recepire con efficacia gli obiettivi indicati dal Piano Triennale, tra questi: ►l'adozione del principio cloud first, ►riduzione del lock-in, ►miglioramento di sicurezza e affidabilità dei servizi IT, ►razionalizzazione delle infrastrutture IT, ►adozione delle multi-layer architecture, ►adozione del modello API Economy, ►business continuity, ►consolidamento dei data center, ►attuazione del principio di interoperability by design adottando l'approccio API first.

Il raggiungimento di tali obiettivi è possibile grazie alla predisposizione del framework a essere impiegato in maniera modulare e flessibile sulla base delle specifiche esigenze di ogni CE.

Il **Modello Organizzativo** proposto dal RTI, per l'erogazione del servizio di supporto specialistico si avvale delle seguenti funzioni:

- **Hub Tecnologici e Tematici** – rete di professionisti delle aziende del RTI, ad alta specializzazione nelle tematiche e soluzioni di interesse per il CE
- **Centro di Coordinamento e Innovazione** – struttura che, capitalizzando le sinergie di intervento degli Hub, supporta il percorso di trasformazione digitale delle Amministrazioni in attuazione del Piano Triennale
- **Resource Management** – struttura che garantisce la disponibilità di personale adeguato, per numero e competenze, calibrando il Bacino di risorse in costante allineamento con le funzioni HR delle Aziende del RTI.
- **Knowledge & Training Management** – struttura che gestisce il patrimonio di conoscenza comune, garantendone l'accessibilità, ed ha il compito di formare e tenere aggiornate le risorse coinvolte nello svolgimento del CE.



L'erogazione del servizio è gestita dal **Responsabile Tecnico dei Servizi di Supporto Specialistico e QA** che risponde al RUAC CE, e si avvale nelle declinazioni più complesse del supporto specialistico, della collaborazione del **Referente Trend Tecnologici e Trasformazione Digitale** e del **Referente Tecnologico (Cloud Native)**. Questi operano in qualità di Advisor, indirizzando gli aspetti del Piano Triennale e garantendo altresì un ulteriore livello di coordinamento, per le rispettive attività tematico-specialistiche richieste nell'ambito del servizio. Il servizio è gestito attraverso l'impiego di **team specialistici** (Team 1 SS, Team 2 SS, ecc.) che **complementano i team dei singoli servizi applicativi** (in figura: Servizio XX, Servizio YY) nell'ambito dei quali viene richiesto il supporto specialistico.

Metriche e Dimensionamento

La metrica scelta per tale servizio è Giorni/Persona a consumo: il dimensionamento identificato ammonta a **239 GG/PP (Duecentotrentanove GG/PP)**

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Capgemini Lotto 4.
Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato in modalità a consumo di Giorni/Persona, coordinato dal Responsabile Tecnico Servizi di Supporto Specialistico e QA con il supporto del Centro di Coordinamento e Innovazione.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Capgemini Italia Lotto 4 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

6. PIANO DI LAVORO GENERALE

Sulla base del Piano dei Fabbisogni – Ordine 7280768 inviato da A.O.U. San Luigi Gonzaga è stato predisposto un Piano di Lavoro Generale di alto livello relativamente all'approccio operativo che il RTI intende adottare e il dettaglio delle fasi di SET-UP.

Il Piano di Lavoro Generale, durante la fase di SET-UP sarà aggiornato declinando attività, deliverables e tempi per i servizi oggetto del Piano dei Fabbisogni.

6.1 Piano di SET-UP

Il **framework metodologico**, adottato dal RTI per il SET-UP mette a fattor comune le best practice delle varie società in situazioni analoghe per massimizzarne l'efficienza e minimizzarne i rischi, così da garantire un rapido ed efficace avvio delle attività. Il framework è costituito da un insieme di metodi, tecniche e strumenti per la gestione e realizzazione di programmi, progetti e servizi, includendo metodi di **Project e Service management** che fanno riferimento a standard internazionali ISO e ai modelli ITIL e CMMI.

Il RTI prevede come elemento migliorativo la nomina di un **Transition Manager (TM)**, che sarà responsabile degli aspetti di governance del SET-UP stesso. Il ruolo di TM sarà ricoperto da uno dei Project Manager dedicati alla fornitura, che svolgerà il ruolo di facilitatore e di coordinatore. Provvederà, oltre a curare la pianificazione delle attività di SET-UP e a monitorarne l'avanzamento.

Attività e deliverables di SET-UP

Il presente progetto si pone in ottica di continuità con le attività già in essere di sviluppo/manutenzione/ evoluzione dei sistemi oggetto della fornitura.

Cronoprogramma

Di seguito il Cronoprogramma relativo alla fase di SET-UP.

	2023	2024		2025		2026	
	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.	I Sem.	II Sem.
Fase di Assessment - SET-UP							
Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti							
Migrazione Applicativa al Cloud							
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso							
Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"							
Gestione del Portafoglio - Trasversale							
Supporto Specialistico							

A completamento della fase di SET-UP, in base alle risultanze, viene redatto un Piano di Lavoro con una pianificazione di dettaglio per le applicazioni in ambito, clusterizzate e priorizzate secondo criteri definiti congiuntamente con A.O.U. San Luigi Gonzaga (quali, ad esempio, per ambito funzionale, per stack tecnologico, per priorità d' intervento, ecc).

6.2 Piano di lavoro dei servizi

Durante la fase di Set-up sarà definito il piano degli interventi, attività, deliverables e tempi relativamente ai servizi **a carattere progettuale e continuativo**.

Per quanto riguarda la definizione dei piani di lavoro obiettivo, si rimanda quindi alla stesura dello stesso a valle della definizione delle singole iniziative e relativi obiettivi sottesi alle esigenze espresse dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

6.3 Piano della Qualità Specifico

Il RTI consegnerà all'A.O.U. San Luigi Gonzaga il Piano di Qualità Specifico entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo.

Il documento rappresenta un'integrazione al Piano della Qualità Generale e contiene i seguenti argomenti:

- organizzazione adottata per l'erogazione dei servizi richiesti (modello organizzativo, ruoli e responsabilità)
- modalità di erogazione e strumenti di supporto alla governance e all'erogazione dei servizi
- requisiti di qualità.

6.4 Data di attivazione e durata

La data di attivazione della fornitura coincide con la data di stipula del contratto esecutivo che prevede:

- mese per l'erogazione delle attività di SET-UP
- 36 mesi per l'erogazione dei servizi richiesti nel Piano dei Fabbisogni comprensivi di 12 mesi di garanzia.

6.5 Luogo di erogazione

Le attività oggetto della fornitura saranno erogate on-site presso le sedi dell'Amministrazione o da remoto da team localizzati presso le sedi del RTI, come già descritto nei paragrafi precedenti, in funzione della tipologia di servizio e in accordo con quanto richiesto dall'ente nel Piano dei fabbisogni e relativo comparatore.

6.6 Gruppo di lavoro

Per l'erogazione dei servizi, a partire dalla fase di subentro, sono previste le seguenti figure professionali:

- **Responsabile Unico CE (RUAC CE): responsabile della conduzione del CE e della struttura** organizzativa messa a disposizione dal RTI. Rappresenta l'interfaccia unica verso l'A.O.U. San Luigi Gonzaga per tutti gli aspetti inerenti il CE ed assicura la qualità complessiva dei servizi erogati
- **Responsabili Tecnici Servizi:** coordinano operativamente tutte le attività legate ai servizi oggetto del CE e ne assicurano la gestione integrata
- **Referente Trend Tecnologici e Trasformazione Digitale:** figura aggiuntiva opera in qualità di Advisor, indirizzando gli aspetti del Piano Triennale e garantendo altresì un ulteriore livello di coordinamento, per le rispettive attività tematico-specialistiche richieste nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico
- **Referente Tecnologico (Cloud Native):** ha un ruolo cruciale nell'attivazione dei processi di innovazione e nell'ingaggio e gestione di competenze e specializzazioni ulteriori che si rivelassero necessarie per conseguirli
- **Transition Manager:** figura aggiuntiva responsabile degli aspetti di governance del subentro stesso svolge il ruolo di facilitatore e di coordinatore. Provvede, oltre che a curare la pianificazione delle attività di SET-UP, a monitorarne l'avanzamento.

6.7 Subappalto

Il RTI nel suo complesso si riserva la facoltà di ricorrere al subappalto per l'erogazione dei servizi previsti dal Piano dei Fabbisogni, entro il limite previsto dal codice.

7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

Sulla base dei servizi e metriche selezionate dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga, documentate nel Comparatore e nel Piano dei Fabbisogni, si riporta un prospetto economico riepilogativo dei servizi in ambito.

ID Servizio	Nome	Metrica	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Prezzo unitario	Quantità	Valore Economico
EV	Evoluzione di Applicazioni Software esistenti	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	€ 180,44	460,0	83.002,40 €
MI	Migrazione Applicativa al Cloud	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	€ 205,65	78,0	16.040,70 €
CF	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	€ 195,00	388,0	75.660,00 €
GT	Gestione del portafoglio – Trasversale	GG/PP	Consumo	Consumo GG/PP	€ 177,50	355,0	63.012,50 €
MD-MC	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"	GG/Team Ottimale	Progettuale	A corpo	€ 177,60	351,0	62.337,60 €
SS	Supporto Specialistico	GG/PP	Consumo	Consumo GG/PP	€ 264,68	239,0	63.258,52 €
Totale							€ 363.311,72

La fatturazione avverrà secondo le modalità citate nell' art. 11 FATTURAZIONE E PAGAMENTI dello schema di Contratto Esecutivo Lotti Applicativi.

FINE DEL DOCUMENTO -