



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

DETERMINAZIONE

N. 1044 del 09/08/2023

Oggetto: PNRR – M6C2 1.1.1. DGR 1-4892 DEL 20/4/2022 – AMMODERNAMENTO DEL PARCO TECNOLOGICO E DIGITALE OSPEDALIERO (DIGITALIZZAZIONE DEA I E II LIVELLO) OSPEDALE PLURISEDE – ADESIONE ACCORDO QUADRO CONSIP "SANITÀ DIGITALE – SISTEMI INFORMATIVI SANITARI E SERVIZI AL CITTADINO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN" - ID 2365 – CIG DERIVATO A0027A4736 - CUP B16G22017610006

STRUTTURA: TECNOLOGIA DELLA INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

RESPONSABILE STRUTTURA: FEMIA BENEDETTO



A.S.L. V.C.O.

*Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola*

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

DETERMINAZIONE

Struttura: TECNOLOGIA DELLA INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

L'estensore dell'atto: Coster Comi Silvia

Il Responsabile del procedimento: Femia Benedetto

Il Responsabile Servizio Economico Finanziario: Succi Manuela

Il funzionario incaricato alla pubblicazione.



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

IL RESPONSABILE SOS TECNOLOGIA DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (ICT)

Premesso che, nell'ambito della Missione 6 "Salute", Componente 2 "Innovazione, ricerca e digitalizzazione del servizio sanitario nazionale" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), è previsto l'investimento 1.1.1. "Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero (Digitalizzazione delle strutture ospedaliere – DEA Dipartimenti di Emergenza e Accettazione di livello I e II)" – nel seguito Investimento M6C2I1.1.1;

Atteso che, con la D.G.R. n. 25-5186 del 14/06/2022 recante "Missione 6 salute. Ripartizione, ai sensi dell'art. 5 comma 1 del contratto istituzionale di sviluppo (CIS), delle attività per l'attuazione del PNRR e del Piano nazionale di investimenti complementari (PNC) alle aziende sanitarie regionali, in qualità di soggetti attuatori esterni delegati con riparto agli Enti del SSR delle risorse del PNRR e PNC (Finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU) per complessivi € 524.744.995", viene definita la formale assegnazione delle risorse afferenti al PNRR alle aziende sanitarie pubbliche del SSR;

Dato atto che il piano di utilizzo delle risorse assegnate alla ASL VCO per la realizzazione dell'Investimento M6C2I1.1.1 è stato formalizzato tramite apposita "Scheda di intervento", validata dalla Regione Piemonte in data 07/03/2022, di cui alle DGR n. 27-6517 del febbraio 2018, DGR n. 58-4509 del 29 dicembre 2021 e che detta Scheda è stata pubblicata sul sito AGENAS secondo le indicazioni operative fornite dalla Circolare Regionale prot. 7578/2022 del 24 febbraio 2022;

Preso atto che la predetta Scheda prevede, tra gli altri, "interventi finalizzati a rilevanza interaziendale che saranno coordinati a livello regionale" e che, fra tali interventi, ricadono la progettazione e l'avvio di una piattaforma di collaborazione clinica e di teleconsulto, attività per le quali occorre avvalersi di esperti indipendenti per il disegno dello scenario operativo, la definizione dei fabbisogni, la redazione della documentazione tecnica, il supporto alla definizione dei casi d'uso e il *project management* a supporto dell'implementazione;

Richiamata, a tale proposito, la nota prot. n. 38292/23 del 14/06/2023 con la quale Azienda Zero, in attuazione della D.G.R. n. 18-5976 del 18/11/2022, dava indicazione alle ASR, in merito a quanto sopra, di aderire all'Accordo Quadro (AQ) CONSIP "Sanità digitale – Sistemi Informativi Sanitari e Servizi al Cittadino per le Pubbliche Amministrazioni del SSN" ID Sigef 2365, Lotto 5, "Servizi di supporto Nord" e trasmetteva il piano dei fabbisogni da trasmettere attraverso la piattaforma AcquistinretePA di Consip, ai fini dell'adesione al predetto AQ per l'acquisizione dei servizi consulenziali e di supporto di cui al capoverso precedente;



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

Dato atto che il predetto piano dei fabbisogni, sottoposto in piattaforma Consip da questa Azienda, contiene l'indicazione dettagliata del servizio richiesto e dell'importo previsto, e che l'AQ prevede che il soggetto aggiudicatario debba, su tale base, preparare ed inviare alle Amministrazioni appaltanti il conseguente Piano operativo, ovvero sia la sua offerta tecnica ed economica;

Visto il Piano operativo presentato da Intellera Consulting S.p.A., mandataria dello RTI aggiudicatario dell'AQ id 2365, pervenuto con nota prot. n. 44484/23 del 12/07/2023;

Dato atto che tale Piano operativo, allegato parte integrante alla presente determinazione, è conforme alle indicazioni del Piano dei fabbisogni formulato da Azienda Zero in relazione al suddetto AQ id 2365, in quanto prevede, nei tempi e con le modalità ivi previste, l'erogazione di servizi di Supporto Strategico, Digitalizzazione dei processi sanitari e Governance finalizzati al supporto alla digitalizzazione delle strutture sede di DEA mediante l'avvio di una piattaforma di collaborazione clinica e di teleconsulto;

Dato atto che:

- Agli atti è conservata la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi firmata dal sottoscritto dirigente, nominato – con delibera n. 21 del 18/01/2023 – Responsabile Unico del Procedimento (RUP) dell'Investimento M6C2I1.1.1 per la ASL VCO;
- È rispettato il divieto del doppio finanziamento e il principio di addizionalità del sostegno dell'Unione europea previsto dall'art. 9 del Regolamento (UE) 2021/241;
- Sono rispettate le clausole contenenti l'obbligo di conseguimento di *milestone* e garantita la realizzazione della misura prevista nel progetto coerente con il PNRR;
- L'importo dell'offerta economica contenuta nel Piano operativo di cui detto al capoverso precedente, pari a € 63.266,25 oltre IVA, è congruo;
- Il Piano dei fabbisogni formulato da Azienda Zero prevede che l'ing. Salvatore Scaramuzzino svolga il ruolo di Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC);

In virtù dell'autonomia gestionale ed economico finanziaria attribuita ed in conformità ai vigenti atti di programmazione ed indirizzo aziendali

DETERMINA

- 1) di affidare, in adesione all'AQ "Sanità digitale – Sistemi Informativi Sanitari e Servizi al Cittadino per le Pubbliche Amministrazioni del SSN", ID Sigef 2365, Lotto 5, "Servizi di supporto – Nord", riconosciuto il piano operativo, allegato parte integrante alla presente determinazione, alla RTI aggiudicataria del suddetto AQ fra Intellera Consulting S.p.A., impresa mandataria capogruppo e Deloitte Consulting, Camelot - Biomedical Systems, DS TECH, FLOSSLAB e Arthur D. Little i servizi di di Supporto Strategico, Digitalizzazione dei processi e Governance finalizzati al supporto alla digitalizzazione delle strutture sede di DEA mediante lo sviluppo di una soluzione per la collaborazione clinica e la gestione delle immagini radiologiche interaziendale, con riferimento in particolare a Telediagnosi, Telegestione e Teleconsulenza;



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

- 2) Di impegnare la spesa di € 77.184,83 IVA 22% compresa per l'affidamento di cui al punto 1 come segue:

Finanziamento: fondi PNRR – DGR 25-5186 del 14.06.2022 – Ripartizione risorse,
Autorizzazione: 2023/97 sub 3
Conto: 3.10.10.14
Importo € 20.290,43 IVA 22% compresa
Centro di costo: G.96.03 PNRR - p/c Digitalizzazione DEA;

Finanziamento: fondi PNRR – DGR 25-5186 del 14.06.2022 – Ripartizione risorse,
Autorizzazione: 2024/97 sub 3
Conto: 3.10.10.14
Importo 56.894,39 IVA 22% compresa
Centro di costo: G.96.03 PNRR - p/c Digitalizzazione DEA

- 3) Di nominare l'ing. Salvatore Scaramuzzino, Direttore SC Sistema Informativo Azienda Zero, quale Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC);
- 4) Di assumere come SOS ICT gli adempimenti contabili relativi ad ordini e liquidazioni;
- 5) Di dare atto che, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla Legge 36/2010, il Codice Identificativo di Gara è il seguente: **CIG DERIVATO A0027A4736**;
- 6) Di dare mandato alla SOC Affari Generali, Legali e Istituzionali, di trasmettere copia del presente atto al Collegio Sindacale ai sensi dell'art.14 L.R.10 del 24/1/1995 e s.m.i.

Si attesta la regolarità tecnica e la legittimità del provvedimento.

**ESECUTIVITA' CONTESTUALE ALLA PUBBLICAZIONE DELLA PRESENTE
DETERMINA ALL'ALBO UFFICIALE ON LINE DELL'ASL VCO**



ACCORDO QUADRO

PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE- Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN

Lotto 5 – Servizi di supporto – NORD

A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola

Affidamento di servizi di supporto alla
progettazione di una soluzione di collaborazione
tra Aziende

PIANO OPERATIVO



INDICE

1. PREMESSA	4
1.1. DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	4
1.2. SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
2. CONTESTO OPERATIVO E TECNOLOGICO	5
3. OBIETTIVI DEL PROGETTO	6
4. SERVIZI DI SUPPORTO PROPOSTI	6
<i>L5.S1: Supporto Strategico.....</i>	<i>7</i>
<i>L5.S2: Digitalizzazione dei processi sanitari.....</i>	<i>7</i>
<i>L5.S4: Governance</i>	<i>7</i>
5. TIPOLOGIA E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI	7
6. PIANO DI LAVORO GENERALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO RICHIESTI.....	7
6.1. DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
6.2. LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	7
6.3. STREAM PROGETTUALI DA ATTIVARE A FRONTE DEI SERVIZI DI SUPPORTO RICHIESTI.....	8
6.4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	8
6.4.1. <i>Inquadramento del processo di teleconsulto all'interno del contesto del PNRR e della Regione Piemonte</i>	<i>9</i>
6.4.2. <i>STREAM A – Disegno dello scenario operativo regionale per la collaborazione clinica e il teleconsulto ..</i>	<i>10</i>
6.4.3. <i>STREAM B – Definizione dei fabbisogni organizzativi, informativi, funzionali, tecnologici e infrastrutturali a supporto dello scenario operativo regionale</i>	<i>11</i>
6.4.4. <i>STREAM C – Sviluppo della strategia di sourcing funzionale all'implementazione dello scenario operativo e relativo accompagnamento all'implementazione</i>	<i>11</i>
6.4.5. <i>STREAM D – Supporto alla definizione dei casi d'uso, al disegno e all'implementazione dei processi di collaborazione clinica e teleconsulto e delle relative linee guida regionali</i>	<i>12</i>
6.4.6. <i>STREAM E – Supporto all'avvio dell'implementazione della piattaforma di collaborazione clinica e teleconsulto nelle singole ASR.....</i>	<i>12</i>
6.5. CRONOPROGRAMMA	12
7. ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA	14
7.1. FIGURE DI COORDINAMENTO DEL RTI A PRESIDIO DELLA FORNITURA	14
7.2. ATTIVITÀ IN CARICO AGLI OPERATORI ECONOMICI DEL RTI.....	15
7.3. TEAM OPERATIVI IMPEGNATI SUI SINGOLI SERVIZI	15
7.4. MODALITÀ DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL PORTALE DELLA FORNITURA	15
8. QUOTE E PRESTAZIONI AFFIDATE IN SUBAPPALTO	15
9. IMPORTO ECONOMICO CONTRATTUALE	15
9.1. QUANTITÀ PREVISTE PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....	15

9.2.	QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO.....	16
9.3.	INDICAZIONI IN ORDINE ALLA FATTURAZIONE E AI TERMINI DI PAGAMENTO	16
10.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	17

1. PREMESSA

1.1. DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Azienda Sanitaria Locale VCO
Indirizzo	Via Mazzini, 117
CAP	28887
Comune	Omegna
Provincia	Verbano-Cusio-Ossola
Regione	Piemonte
Codice Fiscale	00634880033
Indirizzo mail	
PEC	protocollo@pec.aslvco.it
Codice PA	asl14_vco

FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE		
Ruolo	Amministrazione	Personale incaricato
RUP	A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola	Dott. Benedetto Femia
DEC	Azienda Zero	Ing. Salvatore Scaramuzzino

1.2. SCOPO DEL DOCUMENTO

In risposta al Piano dei Fabbisogni trasmesso da A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola in data 21/06/2023 per la richiesta di servizi di supporto a valere sul Lotto 5 dell'Accordo quadro per l'“Affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale – Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - id 2365”, il presente Piano Operativo descrive i seguenti principali elementi:

- ▶ Contesto operativo e tecnologico
- ▶ Obiettivi del progetto
- ▶ Servizi di supporto proposti
- ▶ Tipologia e modalità di rendicontazione dei servizi
- ▶ Piano di Lavoro Generale presentato dal Fornitore (di seguito anche “RTI”) per l'erogazione dei servizi di supporto richiesti, con evidenza di:
 - Data di attivazione e durata del Contratto esecutivo oggetto del presente Piano operativo;
 - Luogo di esecuzione della Fornitura;

Piano Operativo - AQ «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 5 – Servizi di Supporto – NORD – A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola - “Affidamento di servizi di supporto alla progettazione di una soluzione di collaborazione tra Aziende”

- Stream progettuali da attivare a fronte dei servizi di supporto richiesti;
- Modalità di erogazione dei servizi;
- Cronoprogramma (Gantt) delle attività
- ▶ Organizzazione della Fornitura, con evidenza di:
 - Figure di coordinamento a presidio della Fornitura;
 - Organizzazione e team operativi impegnati nell'esecuzione della Fornitura;
- ▶ Eventuali quote e prestazioni in subappalto
- ▶ Importo economico contrattuale previsto
- ▶ Livelli di servizio.

2. CONTESTO OPERATIVO E TECNOLOGICO

All'interno della Missione 6 Salute del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) l'investimento 1.1.1 della Componente 2 prevede l'ammmodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero (digitalizzazione strutture sede di DEA I e II livello) come intervento "cardine" e di rilevanza strategica per l'evoluzione dei sistemi informativi ospedalieri su scala nazionale. Si intende in questo modo intraprendere un percorso di rinnovamento degli applicativi, che richiederà indirettamente una revisione dei processi e delle competenze digitali, volto a potenziare la qualità delle cure e l'efficienza complessiva del sistema attraverso la digitalizzazione di processi non ancora digitalizzati e la capacità di generare dati che siano utili:

- agli operatori sanitari per supportare i processi di cura;
- alle Aziende Sanitarie per l'organizzazione dell'offerta e il governo della domanda.

L'investimento previsto per questo intervento è di 1,45 miliardi di euro, di cui circa 96 milioni sono stati destinati alla Regione Piemonte.

- La Regione Piemonte ha previsto attraverso l'art. 1 della legge regionale 26 ottobre 2021, n. 2 l'istituzione di Azienda Zero, Ente sanitario che nasce con il fine di promuovere forme di integrazione funzionale dei servizi sanitari e operativi di supporto a valenza regionale, ottimizzando i livelli di efficacia sanitaria ed efficienza organizzativa e con l'obiettivo di realizzare un governo integrato dei sistemi informativi. All'interno delle competenze attribuite dalla Regione ad Azienda Zero vi è la gestione e lo sviluppo del **sistema informativo di Telemedicina**. In questo ambito Regione Piemonte, grazie al PNRR, intende sviluppare i servizi di telemedicina ed estenderne l'uso a tutte le fattispecie cliniche applicabili, intervenendo in quattro ambiti: i) Televisita, ii) Telemonitoraggio, iii) Teleassistenza e iv) Teleconsulto. All'interno di questo contesto istituzionale e programmatico si colloca la ricognizione effettuata da Azienda Zero nella seconda metà dello scorso anno, avente come obiettivo quello di verificare lo stato di attuazione della telemedicina sul territorio regionale, nei quattro ambiti funzionali richiamati nelle righe precedenti, descritto all'interno del Piano Operativo di Telemedicina validato da AGENAS.

Con particolare riferimento al teleconsulto, Azienda Zero intende creare una piattaforma di collaborazione clinica tra i professionisti sanitari che permetta l'erogazione di teleconsulti e la

condivisione di informazioni cliniche. Essendo il teleconsulto parte integrante del sistema informativo di telemedicina regionale, e come tale rientrante nella responsabilità attribuite in capo ad Azienda Zero, al fine di realizzare una progettualità nativamente condivisa all'interno del SSR ed in grado di integrarsi facilmente con i servizi esistenti, le Aziende sanitarie piemontesi hanno con proprio atto delegato l'Azienda Zero per le attività di progettazione tecnica e stesura del Piano dei Fabbisogni e delle condizioni particolari di fornitura e per l'individuazione del contraente nell'ambito degli Accordi quadro Consip che si rendono necessarie per la realizzazione dei sotto-interventi previsti nell'intervento 1.1.1 della Componente 2 della Missione 6.

3. OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo del progetto descritto nel presente Piano Operativo è quello di supportare l'Azienda nel processo di progettazione e supporto all'avvio di una **piattaforma di collaborazione clinica e di teleconsulto**; in particolare l'Azienda sarà supportata nel disegno dello scenario operativo, nella definizione dei fabbisogni, nella redazione della documentazione tecnica, nel supporto alla definizione dei casi d'uso e nell'attività di project management a supporto dell'implementazione.

Date le premesse di contesto sin qui riportate, il RTI ha predisposto il presente Piano Operativo per accompagnare l'Azienda, attraverso l'erogazione dei servizi previsti dall'**Accordo Quadro per l'Affidamento di servizi di supporto in ambito "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - id 2365**, nel percorso riassunto sopra, in linea con la strategia regionale mediante il supporto fornito ad Azienda Zero.

Si evidenzia come l'obiettivo del progetto di seguito descritto e di conseguenza i dettagli del supporto che il RTI fornirà sono strettamente correlati con la progettualità nazionale di Telemedicina (M6C1 I1.2.3 – Telemedicina per un migliore supporto ai pazienti cronici), per la quale è stata di recente pubblicata la gara per l'acquisizione dei servizi di telemedicina su tutto il territorio nazionale.

4. SERVIZI DI SUPPORTO PROPOSTI

Il RTI erogherà i seguenti servizi, previsti dall'Accordo Quadro:

Cod. Servizio	Servizio	Cod. Sottoservizio	Sottoservizio	Servizi richiesti
L5.S1	Supporto Strategico	L5.S1.1	Consulenza Strategica	
		L5.S1.2	Consulenza Organizzativa	
		L5.S1.3	Supporto Tematico	X
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	L5.S2.1	Definizione della strategia digitale	
		L5.S2.2	Assessment dei Processi	X
		L5.S2.3	Disegno dei Processi Digitali	X
		L5.S2.4	Implementazione dei Processi	X
L5.S4	Governance	L5.S4.1	PMO	X
		L5.S4.2	Supporto al Monitoraggio	
		L5.S4.3	Gestione Operativa	
		L5.S4.4	Piano dei Fabbisogni/Piano operativo	
		L5.S4.6	Change Management	

Piano Operativo - AQ «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 5 – Servizi di Supporto – NORD – A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola - "Affidamento di servizi di supporto alla progettazione di una soluzione di collaborazione tra Aziende"

		L5.S4.7	Customer Satisfaction	
--	--	---------	-----------------------	--

L5.S1: Supporto Strategico, ovvero tutte le attività che consentano all'Amministrazione di acquisire tutte le informazioni utili e necessarie per la progettazione del servizio, validare le scelte o le alternative individuate in termini di analisi ed implementazione e supportare le attività di procurement.

L5.S2: Digitalizzazione dei processi sanitari, ovvero tutte le attività che, dal punto di vista dell'interazione con l'utenza interna ed esterna, consentano all'Amministrazione la completa digitalizzazione del processo.

L5.S4: Governance, ovvero il supporto all'adozione del nuovo servizio attraverso un'attività di affiancamento, coinvolgimento del personale dell'Amministrazione e monitoraggio della roadmap progettuale.

5. TIPOLOGIA E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riportano i servizi richiesti da A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola e le relative modalità di rendicontazione in coerenza con le modalità previste dal Capitolato tecnico Speciale dei Lotti di supporto dell'Accordo Quadro:

ID	SERVIZIO	SOTTO-SERVIZI	METRICA ADOTTATA PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE
L5.S1	Supporto Strategico	Riferimento tabella Capitolo 4	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A corpo
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	Riferimento tabella Capitolo 4	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A corpo
L5.S4	Governance	Riferimento tabella Capitolo 4	Giorni/Team mix ottimale impiegato per Servizio	A corpo

6. PIANO DI LAVORO GENERALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO RICHIESTI

6.1. Data di attivazione e durata del contratto esecutivo

Le attività oggetto del presente affidamento avranno una durata complessiva di **16 mesi** dalla data di avvio del contratto (data di attivazione dei servizi di fornitura).

6.2. Luogo di esecuzione della fornitura

Le attività oggetto del presente Piano Operativo saranno svolte presso le sedi di: Azienda Zero, Regione Piemonte, Enti del Servizio Sanitario Regionale piemontese e le sedi del Fornitore, o tramite

video-conference/call secondo gli accordi presi con la committenza durante lo svolgimento delle attività progettuali.

6.3. Stream progettuali da attivare a fronte dei Servizi di supporto richiesti

Nell'ambito dell'affidamento oggetto del presente Piano Operativo, in coerenza con quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni, il RTI supporterà l'Azienda nella realizzazione dei seguenti stream progettuali puntualmente illustrati al paragrafo 6.4:

ID	STREAM	Servizi di supporto da attivare		
		Supporto strategico	Digitalizzazione processi sanitari	Governance
A	Disegno dello scenario operativo regionale per la collaborazione clinica e il teleconsulto		X	
B	Definizione dei fabbisogni organizzativi, informativi, funzionali, tecnologici e infrastrutturali a supporto dello scenario operativo regionale		X	
C	Sviluppo della strategia di sourcing funzionale all'implementazione dello scenario operativo e relativo accompagnamento all'implementazione	X		
D	Supporto alla definizione dei casi d'uso, al disegno e all'implementazione dei processi di collaborazione clinica e teleconsulto e delle relative linee guida regionali		X	
E	Supporto all'avvio dell'implementazione della piattaforma di collaborazione clinica e teleconsulto nelle singole ASR			X

6.4. Modalità di esecuzione dei Servizi

Stante quanto sopra esposto, si riportano di seguito gli interventi e le attività operative che saranno svolte per singolo stream. Si precisa sin d'ora che le attività descritte nel seguito rappresentano la migliore risposta del RTI alle richieste di A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola e che tali attività potranno essere arricchite, modificate o rimodulate in corso di progetto in conseguenza di un eventuale mutamento delle condizioni relative al contesto regionale e/o nazionale in termini organizzativi o tecnologici. A tal proposito si fa riferimento all'iniziativa relativa all'acquisizione delle piattaforme regionali di telemedicina ed al progetto di implementazione della piattaforma nazionale che metterà a disposizione delle regioni i servizi abilitanti e con cui le piattaforme regionali dovranno interfacciarsi. Si precisa inoltre che, in conseguenza del quadro normativo regionale che vede Azienda Zero come soggetto delegato dalle ASR alla progettazione tecnica ed all'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione della Telemedicina in Piemonte, il presente Piano Operativo è redatto tenendo conto

Piano Operativo - AQ «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 5 – Servizi di Supporto – NORD – A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola - "Affidamento di servizi di supporto alla progettazione di una soluzione di collaborazione tra Aziende"

della necessità di definire una soluzione di livello regionale da offrire poi a tutte le ASR, tra cui l'azienda destinataria del presente Piano. Tale impostazione è per altro coerente con le Linee guida nazionali in materia di telemedicina, che collocano a livello regionale le piattaforme IT che supportano l'erogazione dei servizi di telemedicina.

6.4.1. Inquadramento del processo di teleconsulto all'interno del contesto del PNRR e della Regione Piemonte

Il teleconsulto è una modalità di interazione fra medici, ma anche tra medici e altri operatori sanitari che consente ai professionisti di dialogare in merito alle condizioni e ai trattamenti di un paziente specifico. Solitamente, tale atto avviene a distanza, senza la presenza fisica del paziente: si espongono casi, si condivide la documentazione clinica ritenuta rilevante, e si riceve solitamente entro poche ore il parere e/o il consiglio. Quando il paziente è presente al teleconsulto, allora esso si svolge in tempo reale utilizzando le modalità operative analoghe a quelle di una televisita e si configura come una visita multidisciplinare. Una declinazione del teleconsulto è costituita dalla **teleconsulenza**, un'attività sanitaria, non necessariamente medica ma comunque specifica delle professioni sanitarie, e che è eseguita da due o più persone che hanno differenti responsabilità rispetto al caso specifico. Essa consiste nella richiesta di supporto durante lo svolgimento di attività sanitarie, a cui segue una videochiamata in cui il professionista sanitario interpellato fornisce all'altro, o agli altri, indicazioni per la presa di decisione e/o per la corretta esecuzione di azioni assistenziali rivolte al paziente.

Il teleconsulto può essere applicato a varie discipline cliniche, molti contesti e diversi setting assistenziali, ad esempio nell'ambito dell'emergenza urgenza, dell'assistenza ospedaliera e di quella territoriale. In alcuni casi, il teleconsulto può anche assumere un ruolo di cerniera per garantire l'integrazione ospedale-territorio ed essere di supporto all'implementazione dei nuovi modelli di assistenza territoriali previsti dal PNRR.

Per erogare il servizio di teleconsulto deve essere resa disponibile agli operatori sanitari una piattaforma di collaborazione clinica tramite cui inserire la richiesta di teleconsulto, in cui viene riportata l'anamnesi del paziente, i dati clinici necessari per l'esame del caso ed eventualmente un set di dati e/o esami diagnostici associati al paziente in esame; deve essere inoltre possibile indicare qual è il professionista al quale si vuole richiedere il teleconsulto (in particolare, la specialità verso la quale il consulto è rivolto, ad esempio, richiesta di teleconsulto oncologico). Peraltro, come la telemedicina nel suo complesso, anche il teleconsulto non rappresenta una innovazione assoluta. Attraverso il telefono, i computer, e più recentemente le piattaforme *mobile*, i medici e gli operatori sanitari, talvolta anche in maniera informale e destrutturata, hanno sempre avuto l'esigenza di collaborare fra di loro per la gestione integrata dei pazienti più complessi. Nel contesto della sanità digitale, tuttavia, il processo di teleconsulto può essere implementato in maniera più sofisticata grazie alla convergenza di molte tecnologie esponenziali di base (cloud computing e mobile health) e applicative (piattaforme cliniche e di collaborazione). Grazie alla digitalizzazione diffusa le opportunità e le possibilità di ampliare l'ambito del teleconsulto e renderlo parte dei processi quotidiani di assistenza e diagnosi diventa possibile, in un contesto di **massima interoperabilità dei**

dati e dei documenti associati al caso clinico specifico. La possibilità di richiamare un set di dati e immagini specifici rispetto al quesito clinico e/o diagnostico oggetto del teleconsulto e della storia clinica del paziente in maniera semplice e fruibile, da una piattaforma di collaborazione clinica in modalità sincrona o asincrona a seconda dei casi d'uso. Tale piattaforma, in altre parole, analogamente alle altre piattaforme di telemedicina presenti in Regione (televisita, teleassistenza e telemonitoraggio) non deve rappresentare un silos ma, al contrario **deve integrarsi nei processi di cura "fisici" alimentando un modello ibrido (fisico e virtuale) di assistenza sanitaria accedendo a dati e documenti clinici presenti nei repository aziendali e, a sua, volta essere in grado di contribuire alla sua alimentazione.**

Un ulteriore aspetto, non marginale se si intende favorire la collaborazione clinica tra professionisti e nella previsione di una crescita costante del ricorso a forme di collaborazione anche alla luce della persistente crisi di personale sanitario, è quello della tracciatura delle prestazioni dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile e dell'integrazione con il sistema ERP regionale. Le forme di teleconsulto ricordate nelle righe precedenti, infatti, possono essere di due tipologie:

- **Intra aziendali**, quando coinvolgono Unità Operative diverse collocate in presidi/distretti appartenenti alla medesima azienda sanitaria. In questo caso, sarà la contabilità analitica aziendale che dovrà tracciare sottoforma di prestazioni scambiate all'interno dell'azienda ricavi e costi figurativi associati alle diverse forme di teleconsulto implementate.
- **Interaziendali**, quando il teleconsulto è svolto tra due o più professionisti appartenenti a due Aziende Sanitarie diverse e, a meno che non si tratti di una prestazione occasionale, genera potenzialmente dei ricavi reali per chi eroga la prestazione e, viceversa, dei costi per chi la richiede. In questo caso, dovrebbe essere la contabilità generale a rilevare ricavi e costi, crediti e debiti e il processo di ciclo passivo (e attivo) per la controparte a dettare le modalità operative.

Da ultimo, vi sono una serie di aspetti generali legati, ad esempio, alla gestione del consenso al trattamento e della data protection, alle modalità di integrazione con il sistema informativo aziendale, al change management e agli aspetti di natura giuridica che sono importati ma che da un certo punto di vista non differiscono poi molto da quanto è necessario considerare per una qualsiasi applicazione che gestisce dati e processi clinici.

6.4.2. STREAM A – Disegno dello scenario operativo regionale per la collaborazione clinica e il teleconsulto

Durante la prima fase del progetto si procederà alla definizione dello **scenario da implementare**, ossia del disegno di alto livello del modello di collaborazione clinica inter e intraaziendale basata sull'utilizzo del teleconsulto e sulla verifica delle condizioni abilitanti per l'effettiva progettazione della piattaforma. In particolare, in questa fase sarà progettato un questionario di alto livello, per approfondire le attuali modalità (se esistenti) di collaborazione clinica e in particolare le esigenze che l'ASR intende soddisfare con l'introduzione di una piattaforma ad hoc. La distribuzione del

questionario, presidiata da Azienda Zero cercherà di indagare, ad esempio: i) gli aspetti utili al dimensionamento quantitativo del fenomeno; ii) gli elementi di carattere clinico, legati alle tipologie prevalenti di teleconsulti in termini di specialità cliniche coinvolte; iii) aspetti legati alla rete formale e informale di collaborazione clinica, identificando anche i centri di eccellenza regionali per le principali specialità.

Risultato di questa fase sarà un documento di Azienda Zero che definirà ad alto livello la strategia regionale di collaborazione clinica.

6.4.3. STREAM B – Definizione dei fabbisogni organizzativi, informativi, funzionali, tecnologici e infrastrutturali a supporto dello scenario operativo regionale

All'interno del disegno integrato e coerente dello scenario risultante dalle attività realizzate al stream A, si procederà ad organizzare un gruppo di lavoro in seno ad Azienda Zero che, attraverso un approccio agile e fondato sui principi del co-design, avrà il compito di elaborare una strategia digitale per la realizzazione della piattaforma di collaborazione clinica e comprenderà: il modello organizzativo e dei processi target, la definizione di una architettura IT di alto livello comprensiva della collocazione di tale piattaforma all'interno del sistema informativo di telemedicina complessivo e rispetto ai sistemi informativi aziendali e regionali, delle componenti specifiche e accessorie necessarie all'implementazione dell'architettura definita con particolare riferimento all'interoperabilità e alle integrazioni tra la piattaforma e i diversi sistemi terzi (clinici e gestionali) coinvolti nei processi. Verrà inoltre definito il masterplan degli interventi, a partire dall'individuazione delle componenti tecnologiche e infrastrutturali che dovranno essere acquisite per la realizzazione del progetto fino ad arrivare al cronoprogramma di implementazione.

La fase di progettazione sarà svolta con il supporto di alcune aziende pilota e individuerà i principali casi d'uso, il modello dei processi, le modalità di tracciatura delle prestazioni, gli elementi di interoperabilità, l'architettura ecc. Durante questa fase di progettazione, il RTI procederà alla mappatura di tutte le integrazioni necessarie a livello di singola azienda e coinvolgerà nella analisi delle scelte strategiche messe in atto per la realizzazione della soluzione applicativa, raccogliendo suggerimenti di miglioramento legati per esempio alla specifica realtà aziendale.

6.4.4. STREAM C – Sviluppo della strategia di sourcing funzionale all'implementazione dello scenario operativo e relativo accompagnamento all'implementazione

L'analisi dei fabbisogni farà emergere la necessità di dotarsi di una serie di soluzioni applicative e di servizi necessari alla messa a terra del sistema di teleconsulto e di collaborazione. Con lo svolgimento di questa attività a partire dalla messa a fuoco della lista degli oggetti si accompagnerà l'azienda sanitaria nel consolidamento dei propri fabbisogni con quelli delle altre aziende sanitarie regionali in seno ad Azienda Zero. Sarà quindi offerto supporto all'Ente che svolgerà il ruolo di stazione appaltante tramite le seguenti attività:

- Definizione della strategia di sourcing più opportuna in relazione a ciascun componente individuato;
- Supporto alla stesura della documentazione tecnica necessaria per avviare una procedura di approvvigionamento, tra cui:
 - dello schema di relazione tecnica che l'operatore economico rispondente alla procedura di aggiudicazione dovrà seguire;
 - capitolato tecnico/piano dei fabbisogni;
- Supporto alla stesura della documentazione generale della procedura di approvvigionamento e delle specifiche di dettaglio (piano dei corrispettivi, dimensionamento economico, definizione delle penali, etc.);
- Supporto alla definizione dello schema di relazione tecnica che l'operatore economico rispondente alla procedura di approvvigionamento dovrà seguire.

6.4.5. STREAM D – Supporto alla definizione dei casi d'uso, al disegno e all'implementazione dei processi di collaborazione clinica e teleconsulto e delle relative linee guida regionali

Parallelamente al supporto per le procedure di procurement, attraverso il presente piano operativo sarà avviata e successivamente supportato il disegno dei nuovi processi digitali di teleconsulto. In questa fase:

- Saranno analizzate le linee guida e le normative nazionali/regionali sulla telemedicina e sulla base di queste saranno definite delle linee guida operative per la gestione del teleconsulto da diffondere all'interno delle singole ASR
- Si procederà alla declinazione delle linee guida all'interno dei processi di ciascuna ASR, individuando casi d'uso specifici da gestire e da fornire al fornitore della piattaforma al fine di supportare la parametrizzazione della soluzione stessa, individuando per esempio le principali tipologie di teleconsulto da attivare, la modalità di tracciatura delle prestazioni, le modalità di attivazione e gestione delle richieste, gli impatti amministrativo-contabili etc.

6.4.6. STREAM E – Supporto all'avvio dell'implementazione della piattaforma di collaborazione clinica e teleconsulto nelle singole ASR

Al termine dei processi di sourcing delle componenti tecnologiche, sarà attivato il servizio di project management che supporterà l'avvio delle fasi implementative della soluzione attraverso:

- La definizione del modello di governance del progetto con i relativi organi;
- La definizione del cronoprogramma per l'implementazione ed il rilascio della soluzione di collaborazione clinica presso tutte le ASR aderenti;
- Il supporto all'avvio del progetto per quanto riguarda le relazioni con i fornitori delle componenti e dei servizi applicativi, sia nei confronti delle diverse ASR.

6.5. Cronoprogramma

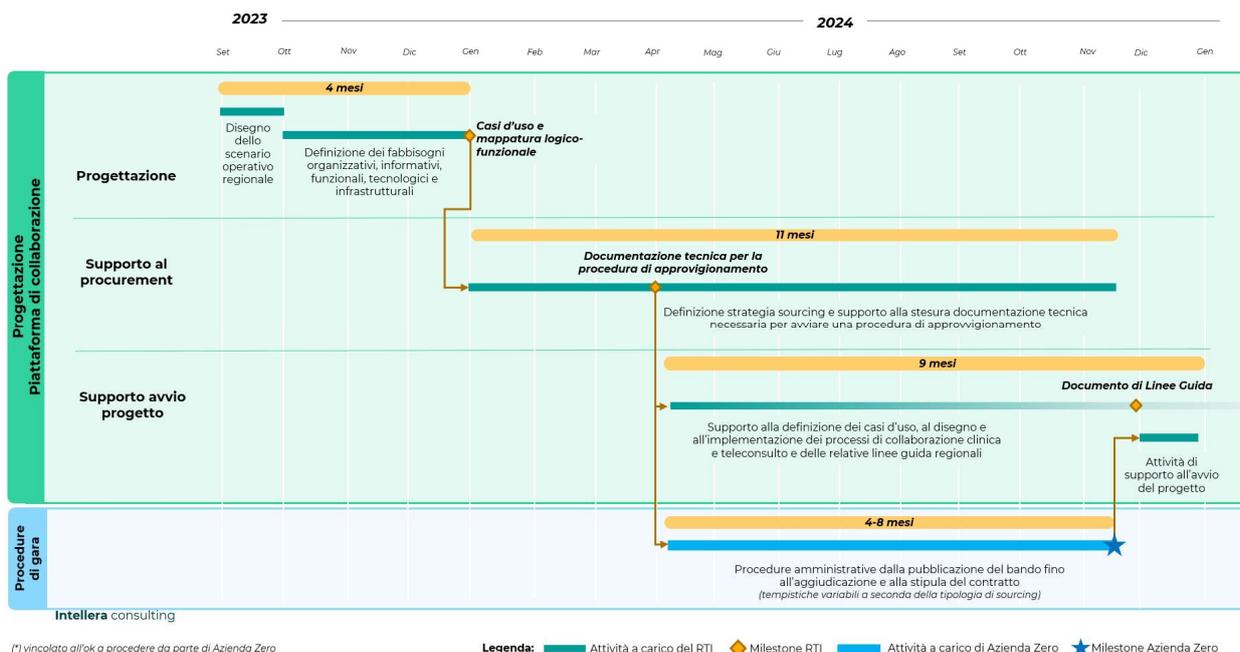
Piano Operativo - AQ «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 5 – Servizi di Supporto – NORD – A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola - "Affidamento di servizi di supporto alla progettazione di una soluzione di collaborazione tra Aziende"

Di seguito viene riportata la pianificazione di massima delle attività, in linea con quanto richiesto dall'Azienda nel Piano dei Fabbisogni.

ID	Servizio	2023 T3	2023 T4	2024 T1	2024 T2	2024 T3	2024 T4
A	Disegno dello scenario operativo regionale per la collaborazione clinica e il teleconsulto						
B	Definizione dei fabbisogni organizzativi, informativi, funzionali, tecnologici e infrastrutturali a supporto dello scenario operativo regionale						
C	Sviluppo della strategia di sourcing funzionale all'implementazione dello scenario operativo e relativo accompagnamento all'implementazione						
D	Supporto alla definizione dei casi d'uso, al disegno e all'implementazione dei processi di collaborazione clinica e teleconsulto e delle relative linee guida regionali						
E	Supporto all'avvio dell'implementazione della piattaforma di collaborazione clinica e teleconsulto nelle singole ASR						

Si sottolinea come la pianificazione di dettaglio (completa di tutte le informazioni utili ad una verifica costante dello stato di avanzamento del contratto in tutte le sue fasi) sarà oggetto di successiva declinazione sulla base di pianificazioni periodiche (di natura normalmente semestrale) che, nel corso di esecuzione del Contratto esecutivo, saranno predisposte dal Fornitore ed approvate dall'Amministrazione. Il RTI ritiene opportuno inserire le pianificazioni sulle singole aziende con una pianificazione regionale di più alto livello.

Nel seguito si propone una prima pianificazione di massima delle attività.



7. ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

7.1. Figure di coordinamento del RTI a presidio della Fornitura

Per il Contratto Esecutivo oggetto del presente Piano Operativo, l’Azienda potrà far riferimento ai seguenti referenti:

► **Responsabile Unico delle Attività contrattuali (RUAC-CE)**, che avrà la responsabilità complessiva sull’attuazione e sui risultati del Contratto Esecutivo, rappresentando il RTI nei confronti dell’Azienda. In tale ottica, assicurerà: (i) la corretta esecuzione dei servizi (es. stima, pianificazione e consuntivazione delle attività, adempimenti legati alla qualità, controllo dell’avanzamento lavori); (ii) il pieno adempimento degli impegni assunti all’interno del Piano Operativo e del Contratto esecutivo; (iii) l’ottimale allocazione di risorse e competenze e la relativa disponibilità in funzione delle esigenze dell’Amministrazione contraente; (iv) la gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto;

► **Referente Tecnico per l’erogazione dei servizi (RT)** oggetto del presente Piano Operativo (1-Supporto Strategico; 4-Governance), che avrà la responsabilità di garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici. Rappresentano il punto di raccordo e gestione complessiva dei servizi nei diversi stream progettuali e presidiano l’omogeneità dell’approccio e delle soluzioni. Assicurano il coordinamento delle risorse impiegate nei servizi e l’ottimale allocazione delle professionalità sugli interventi; il monitoraggio e la gestione dei rischi; l’ottimale gestione delle competenze e del patrimonio di conoscenze costruito nel corso della Fornitura.

Ruolo	Nome	Cognome
RUAC-CE	Andrea	Mantovani
Referente Tecnico	Federica	De Leo

7.2. Attività in carico agli operatori economici del RTI

Nell'ambito della specifica fornitura, si prevede che le attività saranno svolte dagli operatori economici che compongono il RTI, secondo la seguente ripartizione:

ID	SERVIZIO	Operatori economici che compongono il RTI					
		Intellera Consulting	Deloitte	ADL	Camelot BIO	DST	Flosslab
L5.S1	Supporto Strategico	60,71%	39,29%				
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	60,71%	39,29%				
L5.S4	Governance	60,71%	39,29%				

7.3. Team operativi impegnati sui singoli servizi

Per la realizzazione delle attività previste nell'ambito delle singole linee di Servizio di cui al paragrafo 4, il RTI impegnerà i seguenti team operativi:

Team operativo	L5.S1	L5.S2	L5.S4
Team di supporto al disegno funzionale degli scenari regionali, alla definizione dei casi d'uso, al disegno e all'implementazione dei processi di collaborazione clinica e di teleconsulto e delle relative linee guida regionali ed all'avvio dell'implementazione.	X	X	x
Team di supporto alla strategia di sourcing ed al procurement	X		

7.4. Modalità di messa a disposizione del Portale della Fornitura

Il RTI metterà a disposizione dell'Amministrazione l'utenza per la gestione ed il controllo, all'interno del Portale della Fornitura, delle fasi progettuali del Contratto Esecutivo attraverso la creazione di un'utenza dedicata.

8. QUOTE E PRESTAZIONI AFFIDATE IN SUBAPPALTO

Nel rispetto della normativa vigente e in coerenza con quanto previsto all'interno dell'Accordo Quadro stipulato dal RTI con Consip, il RTI si riserva di affidare in subappalto – per ciascun intervento previsto dal Piano dei fabbisogni, nella misura consentita dalla normativa vigente.

9. IMPORTO ECONOMICO CONTRATTUALE

9.1. Quantità previste per i servizi oggetto di fornitura

Si riporta di seguito il dimensionamento della fornitura, in termini di effort ipotizzato sul singolo stream illustrato al paragrafo 4 e per singolo servizio di gara richiesto:

Piano Operativo - AQ «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 5 – Servizi di Supporto – NORD – A.S.L. Verbano-Cusio-Ossola - "Affidamento di servizi di supporto alla progettazione di una soluzione di collaborazione tra Aziende"

	Servizio di gara	STREAM	Giorni / team			
			2023	2024	Tot/stream	Tot/servizio
L5.S1	Supporto strategico	C	0	70	70	70
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	A	16	0	16	155
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	B	46	0	46	
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	D	0	93	93	
L5.S4	Governance	E	0	9	9	9
Totale Piano Operativo			62	172	234	234

La ripartizione dell'effort (numero giorni/team) costituisce una stima coerente con il Cronoprogramma di massima delle attività riportato al par. 6.5 del presente Piano operativo. Si evidenzia che tale ripartizione sarà oggetto di successiva revisione e affinamento sulla base delle pianificazioni periodiche (di natura normalmente semestrale) che dovranno essere predisposte dal Fornitore ed approvate dall'Amministrazione in coerenza con quanto previsto nel Piano dei Fabbisogni.

9.2. Quadro economico di riferimento

In coerenza con quanto previsto nel Piano dei fabbisogni, i servizi di supporto descritti dovranno essere erogati in modalità a corpo (Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale di 8 ore) secondo le seguenti metriche:

	Servizio di gara	STREAM	Quadro economico complessivo (valori in €)			
			2023	2024	Tot/stream	Tot/servizio
L5.S1	Supporto strategico	C	0	19.145,00 €	19.145,00 €	19.145,00 €
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	A	4.292,00 €	0	4.292,00 €	41.578,75 €
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	B	12.339,50 €	0	12.339,50 €	
L5.S2	Digitalizzazione dei processi	D	0	24.947,25 €	24.947,25 €	
L5.S4	Governance	E	0	2.542,50 €	2.542,50 €	2.542,50 €
Totale Piano Operativo			16.631,50 €	46.634,75 €	63.266,25 €	63.266,25 €

I valori sono espressi in Euro e si intendono IVA esclusa.

9.3. Indicazioni in ordine alla Fatturazione e ai termini di pagamento

In coerenza con quanto previsto nel Piano dei Fabbisogni, la fatturazione avverrà con cadenza trimestrale sulla base di rapporti di “stato avanzamento lavori” (SAL) prodotti dal Fornitore per il trimestre di riferimento e approvati dall’Amministrazione. Il rapporto di SAL dovrà indicare puntualmente i deliverable consegnati dal Fornitore nel trimestre oggetto di fatturazione, in coerenza con le milestone previste per il medesimo trimestre nelle pianificazioni periodiche che dovranno essere predisposte dal Fornitore e approvate dall’Amministrazione. L’importo di fatturazione trimestrale sarà pertanto dato dalla somma dei valori di corrispettivo associati a ciascuna milestone prevista nel medesimo trimestre, per la quale sono stati consegnati i rispettivi deliverable. Con riferimento alle condizioni di pagamento dei corrispettivi su indicati, si rimanda al Contratto esecutivo che sarà attivato a fronte del presente Piano dei fabbisogni.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

Si rimanda all’Appendice 2 ai Capitolati Tecnici Speciali– Sanità digitale - Livelli di servizio per la descrizione del livello di qualità minimo atteso nell’erogazione dei servizi oggetto di fornitura.

- FINE DOCUMENTO -