



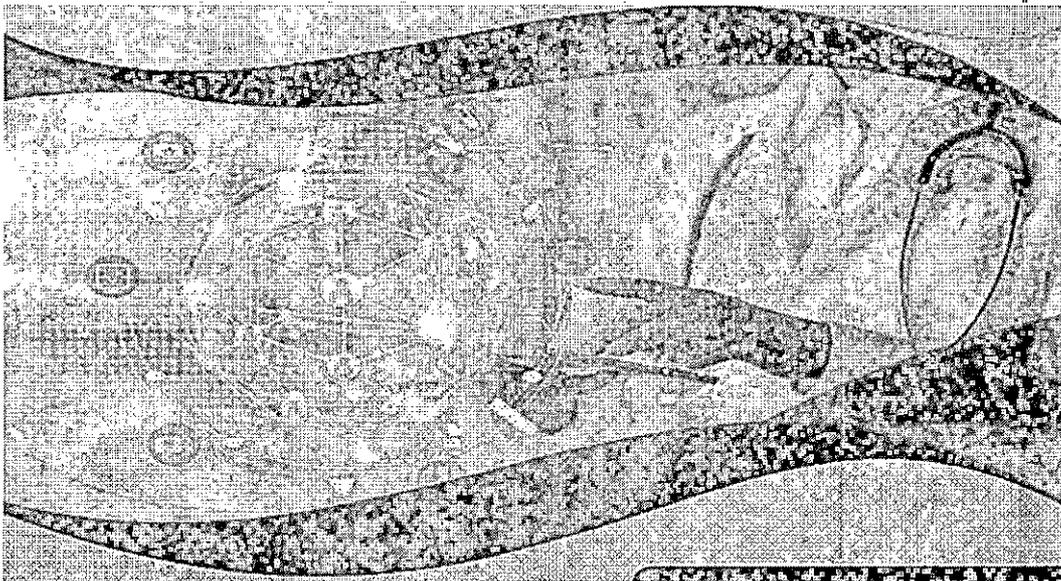
Accordo Quadro per l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità Digitale - Sistemi Informativi Sanitari e servizi al Cittadino» per le pubbliche amministrazioni del SSN – ID 2365

Piano Operativo Ordine 8318293 - ENTE AZIENDA OSPEDALIERA "SAN PIO"

ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ» DIGITALE - Sistemi Informativi Sanitari e Servizi al Cittadino» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN - ID 2365

DATA 14/01/2025
ID 2365
CIG MASTER 90305727C2
Identificativo Procedura 959589
Numero Ordine 8318293

LOTTO 4 - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino per le pubbliche amministrazioni del SSN



Raggruppamento Temporaneo di Imprese
Exprivia - Capgemini - elco - Teleconsys - Vesenda - Artex - Data processing

Piano operativo	      	1
-----------------	--	---

Handwritten signature



INDICE

1. Abstract	3
2. Piano di lavoro generale	3
2.1 Piani specifici per ogni ambito	7
2.2 Piano di subentro e presa in carico	8
3. Piano della qualità specifico	8
3.1 Organizzazione dei servizi	8
4. Curricula delle risorse professionali	9
5. Importo contrattuale e/o quantità previste	9
6. Date di attivazione	10
7. Luoghi di esecuzione	10
8. Durata del Contratto Esecutivo	10
9. Subappalto	10



1. Abstract

Scopo del seguente documento è descrivere il piano operativo offerto da Exprivia SpA in merito ai servizi di manutenzione e conduzione applicativa del sistema amministrativo contabile (SIAC) regionale in uso presso l'A.O.R.N. San Pio di Benevento.

Exprivia, che a tutt'oggi continua l'attività di consolidamento software del SIAC rilasciando nuove funzionalità ed integrazioni di quelle preesistenti, è nelle migliori condizioni per fornire un valore aggiunto in termini qualità erogando servizi di supporto, affiancamento ed helpdesk tramite l'impiego di personale sempre costantemente aggiornato alle evoluzioni in atto del sistema.

In definitiva, Exprivia ha la perfetta conoscenza di tutto il sistema sviluppato ed in esercizio in termini di modelli, personalizzazioni ed integrazioni, a cui aggiungere la piena consapevolezza dell'operatività degli utenti coinvolti, proprio in virtù dei servizi erogati fino ad oggi in termini di manutenzione del SIAC. Tale perfetta conoscenza rende nullo il tempo di apprendimento circa la struttura ed il funzionamento del software.

Nel dettaglio il piano operativo descriverà:

- Piano di lavoro generale
- Piano della qualità specifico
- Curricula delle risorse professionali
- Importo contrattuale e/o quantità previste
- Date di attivazione
- Luoghi di esecuzione
- Durata del Contratto Esecutivo
- Subappalto

2. Piano di lavoro generale

Exprivia è consapevole che i servizi oggetto della presente fornitura siano prioritari nella percezione del proprio valore offerto, per questo ritiene fondamentale soddisfare tutte le esigenze degli utenti. Pertanto, Exprivia fonda la costruzione dei servizi di assistenza sulla precisa comprensione di:

- quali servizi devono essere erogati;

Piano operativo		3
-----------------	--	---

Handwritten signature



- a chi devono essere offerti;
- come tali destinatari percepiranno e misureranno il valore di tali servizi;
- come l'allocazione delle risorse disponibili sarà messa a punto ed ottimizzata rispetto all'insieme dei servizi.

Ciò premesso, Exprivia propone un modello organizzativo che mira a rispondere in modo efficiente ed efficace alle esigenze di governo dell'intera fornitura partendo dalla considerazione della complessità e delle specificità del contesto di riferimento

Exprivia, sulla base dell'esperienza maturata in contesti analoghi e in virtù della profonda conoscenza del settore, propone un'articolazione della struttura organizzativa atta a rispondere al meglio alle caratteristiche di ampiezza e complessità del progetto fornendo risposte adeguate in termini di:

- Presidio di tutte le componenti critiche dell'intervento secondo uno schema che garantisca al contempo governo delle competenze e governo dei cantieri operativi locali.
- Flessibilità, intesa come capacità di modificare la qualità (competenze e apporti professionali) e l'intensità (picchi di lavoro) della risposta organizzativa a seconda delle fasi progettuali e, quindi, delle attività critiche da affrontare nonché dei cambiamenti del contesto generale e locale.
- Adattabilità, intesa come qualità delle soluzioni concepite e rilasciate di conservare la loro efficacia e validità pur in presenza di un contesto e di realtà di per sé fisiologicamente mutevoli e dinamiche (se non altro perché orientate ad un percorso di sviluppo e cambiamento).
- Gestione ottimale della contemporaneità delle azioni e delle attività in cui si articola l'iniziativa nonché contemporaneità delle problematiche che potranno presentarsi; come già detto il modello organizzativo deve essere in grado di gestire un Programma di interventi.
- Corretta articolazione dei singoli ruoli e delle responsabilità, in modo da favorire la condivisione di tutte le esigenze ed obiettivi, accelerare i flussi decisionali, semplificare lo scambio di informazioni e rafforzare la capacità di integrazione e sinergia con tutti i servizi e con tutti gli interlocutori interni ed esterni.

■ Organizzazione del servizio

Il servizio sarà così organizzato e strutturato:

1. primo livello funzionale di governo, finalizzato alle scelte di indirizzo, alla pianificazione, al coordinamento ed al controllo degli SLA della fornitura demandato alla figura di **Responsabile**

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



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 – ID 2365

operativo del contratto. Rappresenta il punto di contatto principale del corrispondente ruolo dell'Amministrazione.

2. secondo livello di coordinamento dei servizi, che ha l'obiettivo di assicurare consistenza ed omogeneità dell'approccio metodologico ed efficacia / efficienza degli interventi dei team operativi demandato alle figura del **Project Manager**.
3. terzo livello di erogazione dei servizi di manutenzione e dei servizi di Help desk per assistenza tecnica e supporto tecnico-amministrativo, attraverso i team operativi composti da **Consulenti Junior** con competenza applicativa sul sistema SIAC.

Il **Project Manager** è il responsabile delle attività riguardanti tutti i servizi, svolgendo un ruolo di coordinamento complessivo nella pianificazione e nel dimensionamento delle attività; è a diretto riporto dell'Ente grazie all'intermediazione con una figura di identico ruolo. Di fatto, l'interazione tra questi rappresenterà il punto di contatto preferenziale tra Exprivia e l'Amministrazione.

Il Project Manager, in definitiva, è impegnato nella gestione dei servizi con le seguenti responsabilità:

- pianificare la parte economico/finanziaria dell'intera fornitura e dei singoli servizi/progetti e verificare, in corso d'opera, l'aderenza al relativo budget;
- assicurare il corretto dimensionamento dei gruppi di lavoro e la rispondenza della composizione degli stessi a quanto richiesto in termini di competenze ed esperienze per ogni servizio/intervento/obiettivo richiesto;
- partecipare ai gruppi di lavoro, alle riunioni di avanzamento con l'Ente;
- garantire il rispetto del contratto e dei livelli di servizio previsti, verificando che l'erogazione dei servizi sia congruente con i fabbisogni richiesti su un determinato progetto/intervento;
- approvare e trasmettere all'Ente la rendicontazione delle attività inerenti ai servizi erogati;
- autorizza l'utilizzo di ulteriori risorse e competenze per l'erogazione di supporto specialistico o per garantire la migliore flessibilità dopo avere condiviso l'esigenza con l'Ente.

Exprivia, inoltre, si riserva la facoltà di adottare il PMO, ovvero una funzione organizzativa, a supporto dei Project Manager, dedicata alla predisposizione ed aggiornamento della documentazione di pianificazione, avanzamento, consuntivazione, verifica del soddisfacimento dei requisiti di qualità, dei livelli di Servizio, dei processi/procedure adottate e gestione dei rischi.

Infine, per il servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa del SIAC, Exprivia propone un servizio che comprende sia la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti, in qualunque forma questi si presentino, delle procedure e dei programmi in esercizio (componenti applicativi,

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

Handwritten signature



interfacce, database) sia l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

La manutenzione correttiva è innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso. Il servizio sarà attivato dall'Help Desk di II° Livello con l'indicazione della classificazione della priorità della richiesta. Tale classificazione sarà comunque oggetto di conferma da parte del servizio di manutenzione correttiva.

Mentre il servizio di manutenzione adeguativa comprenderà l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del SIAC, sia in modo preventivo (possibili non conformità o degrado delle performance che potrebbero manifestarsi) sia in termini normativi (possibili interventi necessari in virtù di un mutamento di disposizioni di legge nazionali o regionali, che richiedono modifiche alle funzionalità del SIAC).

■ **Conduzione applicativa on-site**

Dalla data di accettazione sarà previsto nell'arco dei 48 mesi successivi, l'erogazione di un totale di n. 1214 gg/uomo.

Saranno escluse dal servizio offerto il sabato ed i giorni festivi. Il calendario delle attività di presidio sarà concordato con i referenti aziendali in base alle necessità ricevute.

In particolare, il servizio di supporto verrà erogato presso le seguenti strutture così come richiesto nel Piano dei Fabbisogni:

Strutture dell'Amministrazione
UOC Farmacia
UOC Risorse Economiche
UOC Provveditorato ed Economato
UOC Controllo di Gestione
UOC Direzione Medica di Presidio
UOC Gestione e Manutenzione del Patrimonio



UOC Affari Generali e Legali

UOC Tecnica e Programmazione – CED

Alcuni reparti sanitari

Come anticipato, per il servizio di conduzione applicativa verrà utilizzato un team di consulenti junior.

Il **Consulente Junior** ha una esperienza lavorativa in ambito SAP, ed in particolare con il SIAC, in riferimento ad attività di analisi dei processi di business, redazione di specifiche funzionali per la parametrizzazione e configurazione del sistema, oltre ad una esperienza diretta nelle fasi di formazione, addestramento e supporto operativo erogate su base regionale.

Nella fornitura in argomento, il Consulente Junior consentirà di supportare e affiancare one-to one il personale delle Unità Operative Aziendali per quanto concerne tutti gli ambiti funzionali previsti. Si tratta di una figura che, grazie alle competenze del SIAC in suo possesso, fornisce un costante affiancamento operativo con lo scopo di:

- assistere gli utenti, garantendo ove richiesto la necessaria assistenza operativa, contribuendo alla risoluzione di dubbi o modalità operative improprie;
- consolidare le abilità e le conoscenze degli utenti, necessarie per assolvere al meglio i propri compiti lavorativi, accrescendo padronanza e sicurezza nell'utilizzo del sistema.

2.1 Piani specifici per ogni ambito

In merito ai piani operativi previsti nel Piano dei Fabbisogni si riporta quanto segue:

- Per il piano della qualità si conferma che Exprivia ha sviluppato un sistema di qualità conforme allo standard UNI EN ISO 9001:2018 che garantisce la massima trasparenza all'interno ed all'esterno della società. Exprivia inoltre dispone di certificazioni ISO 27000 ed ISO 20000 che la caratterizzano per l'erogazione dei propri servizi con elevati livelli qualitativi. Tutti i requisiti di tali norme sono stati integrati in un unico un Sistema di Gestione Integrato (SGI). Pertanto, il piano della qualità precede anche standard specifici per l'ingegneria del software e dei sistemi, con l'obiettivo di sviluppare metodologie di lavoro e processi capaci di coniugare standardizzazione con flessibilità e capacità di auto-miglioramento attraverso il supporto di persone competenti, consapevoli e motivate.
- Per la particolare tipologia di fornitura non sarà previsto un portale specifico;
- In merito al piano di lavoro si faccia riferimento a quanto già precedentemente descritto.

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

Handwritten signature



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 – ID 2365

2.2 Piano di subentro e presa in carico

Exprivia è erogatrice dei servizi di manutenzione ed evoluzione del SIAC, pertanto già dispone di struttura, risorse, procedure, strumenti ed organizzazione generale e specifica per erogare i servizi in parola. Di conseguenza, risulta particolarmente facilitata in quanto non richiede né l'arricchimento in termini di risorse né la progettazione e predisposizione del servizio, né addestramento ex novo e tuning.

Pertanto, verranno messe a disposizione delle risorse che saranno sin da subito operative e di conseguenza non si rende necessario definire un piano di formazione e per questo motivo non sono previste attività propedeutiche all'attivazione dei servizi; la presa in carico avverrà nel momento in cui il contratto verrà accettato.

3 Piano della qualità specifico

3.1 Organizzazione dei servizi

In accordo con quanto richiesto dall'Amministrazione nel piano dei fabbisogni e con quanto espresso nell'offerta tecnica dal punto di vista organizzativo, per l'erogazione dei servizi, sono previsti i seguenti riferimenti:

Ambito	Cognome Nome	Telefono	E-Mail
RUAC contratto esecutivo	Arturo Possidente	+39 348 2477994	arturo.possidente@exprivia.com

Figura 2 - RUAC contratto esecutivo

FIGURA PROFESSIONALE	SIGLA	COGNOME	NOME	MAIL
Responsabile operativo del contratto		Giuzio	Massimo	massimo.giuzio@exprivia.com
Project Manager		Chiusolo	Francesco	francesco.chiusolo@exprivia.com
Consulente Junior		D'Amora	Davide	davide.damora@exprivia.com
Consulente Junior		Blanco	Maria Candida	maria.blanco@exprivia.com
Consulente Junior		Castiello	Maria	maria.castiello@exprivia.com

Figura 3 – Figure professionali

Le figure professionali sopra elencate che fanno parte del gruppo di lavoro di erogazione ed esecuzione del servizio sono dipendenti di Exprivia SpA.

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



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 – ID 2365

4. Curricula delle risorse professionali

I CV delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi vengono allegati al presente documento.

5. Importo contrattuale e/o quantità previste

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

	IMPORTI CE	QUOTA %	LINEE DI SERVIZIO
Exprivia	432.590,34 €	100	Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico Manutenzione – Manutenzione Correttiva ed Adeguativa
Capgemini			
Elco			
Teleconsys			
Vesenda			
Data Processing			
Artexe			
TOTALE CE		100%	

Figura 7 – Suddivisione importi RTI

La figura seguente riporta quantità e metriche per il servizio offerto.

SERVIZIO	SOTTO-SERVIZIO	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
MANUTENZIONE	Canone per 1 Full Time Equivalent (FTE) impiegato mensilmente - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	45.496,08 €	45.496,08 €	45.496,08 €	45.496,08 €
CONDUZIONE APPLICATIVA	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	44.072,81 €	44.072,81 €	44.072,81 €	44.072,81 €
CONDUZIONE APPLICATIVA	Canone mensile/Team ottimale (8 ore lavorative) - Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico	74.314,80 €			
TOTALE ANNO		163.883,69 €	89.568,89 €	89.568,89 €	89.568,89 €

TOTALE IMPONIBILE	432.590,36 €
IVA (22%)	95.169,88 €
TOTALE COMPLESSIVO	527.760,24 €

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

de



Figura 8 - Importo contrattuale

6. Date di attivazione

Il servizio verrà erogato a partire dalla data di accettazione del contratto per la durata di n. 48 mesi solari, secondo un calendario condiviso sulle giornate da svolgere in presenza che verrà elaborato nello specifico in fase di avvio delle attività.

7. Luoghi di esecuzione

In accordo con quanto richiesto si conferma che la fornitura sarà implementata e resa disponibile presso le sedi dell'Amministrazione o da remoto coerentemente con quanto indicato nel Piano Dei Fabbisogni.

8. Durata del Contratto Esecutivo

Il contratto avrà durata fino al 28 Febbraio 2029.

SOTTO-SERVIZIO	Periodo
Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva	Dal 01/03/2025 al 28/02/2029
Conduzione Applicativa - Supporto Specialistico	Dal 01/03/2025 al 28/02/2029

9. Subappalto

Poiché il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 nonché dai successivi commi e a quanto indicato all'art. 26 dell'Accordo Quadro, il RTI si riserva la facoltà di subappaltare quota parte dei servizi oggetto del CE facendo formale richiesta alla SA.