

Accordo Quadro per l'affidamento di Servizi applicativi e Servizi di supporto in ambito "Sanità Digitale - Sistemi Informativi Gestionali" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID 2366 LOTTO 4 - SERVIZI APPLICATIVI DI DATA GOVERNANCE - CIG 91882439FB

PIANO OPERATIVO in risposta al Piano dei Fabbisogni relativo all'affidamento del software per il controllo di gestione dell'Azienda Ospedaliero Universitaria – Ospedali Riuniti di Foggia comprensivo di servizi di sviluppo, di manutenzione, di gestione applicativa

Amministrazione		RTI
Ufficio Responsabile	Azienda Ospedaliero Universitaria – Ospedali Riuniti di Foggia	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.r.l. (DXC Technology) DEDA NEXT S.R.L. DATAMANAGEMENT ITALIA S.P.A. IPSA S.R.L. EXPERT.AI S.P.A. CSA S.C.P.A. CRINALI S.R.L. RIATLAS S.R.L. NET4MARKET CSAMED S.R.L. ICTLAB PA S.R.L.

1. PREMESSA E RIFERIMENTI.....	3
1.1. DEFINIZIONI ED ACRONIMI	3
1.2. RIFERIMENTI DEI DOCUMENTI CITATI	4
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO	5
2.1. CONTESTO TECNOLOGICO E APPLICATIVO	5
2.2. OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE	5
3. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI DATA WAREHOUSE E BUSINESS INTELLIGENCE	8
4.1.1. DW.1 - SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC	8
4.1.2. DW.2 - PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI COMMERCIALI	9
4.1.3. DW.3 - GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI	10
4.1.1. DW.6 – SUPPORTO SPECIALISTICO	11
5. STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEL SOFTWARE E DELL'ANALISI DEI DATI	12
6. PIANO DI LAVORO GENERALE	13
6.1. DATE DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E DURATA	13
6.2. ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	13
6.2.1. Attività e deliverables della Presa in carico	13
6.2.2. Cronoprogramma	14
6.3. LUOGHI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	14
6.4. PIANIFICAZIONE	14
6.5. GESTIONE DEL RISCHIO	15
6.6. VINCOLI E ASSUNZIONI	15
7. STATO AVANZAMENTO LAVORI	16
8. PIANO DELLA QUALITÀ SPECIFICO	16
9. TIPOLOGIA DI SERVIZI E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE	17
10. IMPEGNO ECONOMICO DEI SERVIZI	17
11. SUBAPPALTI	17
12. CURRICULA DELLE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE	17

1. Premessa e riferimenti

Il presente documento rappresenta il Piano Operativo in risposta al Piano dei Fabbisogni relativo all'”Affidamento del software per il controllo di gestione dell’Azienda Ospedaliero Universitaria – Ospedali Riuniti di Foggia comprensivo di servizi di sviluppo, di manutenzione, di gestione applicativa”, sottoposto da parte dell’Azienda Ospedaliero Universitaria – Ospedali Riuniti di Foggia con Ordine **nr. 8234431** del data 02/12/2024 nell’ambito dell'”Accordo Quadro per l’affidamento di Servizi Applicativi e l’affidamento di servizi di supporto in ambito Sanità Digitale - Sistemi Informativi Gestionali per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 – Lotto 4” (di seguito anche “Accordo Quadro” o “AQ”).

Il Piano Operativo è redatto dal **Raggruppamento Temporaneo d’Imprese** (nel seguito anche **RTI**) composto da:

- Enterprise Services Italia S.r.l., società del gruppo DXC Technology, mandataria (di qui in avanti abbreviata in "DXC")
- Crinali S.r.l. (di qui in avanti abbreviata in "Crinali" o "CRI")
- CSA S.c.p.a. (di qui in avanti abbreviata in "CSA")
- Datamanagement Italia S.p.A. (di qui in avanti abbreviata in "DMI")
- Deda Next S.r.l. (già Dedagroup Public Services S.r.l., di qui in avanti abbreviata in "Deda")
- Expert.ai S.p.A. (di qui in avanti abbreviata in "EXP")
- Ictlab PA S.r.l. (di qui in avanti abbreviata in "ILP")
- IPSA S.r.l. (di qui in avanti abbreviata in "IPSA")
- Net4market - CSAméd S.r.l. (di qui in avanti abbreviata in "N4M")
- RiAtlas S.r.l. (di qui in avanti abbreviata in "RiAtlas" o "RA").

I servizi oggetto della fornitura, come richiesti nel Piano dei Fabbisogni, sono:

- SA Sviluppo di Applicazioni Software
- MEV Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti
- PP Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso
- MAD Manutenzione Adeguativa
- MAC Manutenzione Correttiva
- GAB Conduzione Applicativa – Servizi di gestione applicativi e basi dati
- FPS Conduzione Applicativa – Servizi di gestione del front-end digitale, publishing e contenuti di siti web
- SS Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico

1.1. Definizioni ed acronimi

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel documento.

Acronimi	Descrizione
AgID	Agenzia per l’Italia Digitale
AQ	Accordo Quadro
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d’Imprese

1.2. Riferimenti dei documenti citati

La seguente tabella riporta gli identificativi dei documenti esterni citati nel documento corrente.

Documento	Identificativo e versione
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 e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366
Documento B	Offerta Tecnica del RTI in risposta 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 e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 - Lotto 4 CIG 91882439FB
Documento C	Contratto di Accordo Quadro relativo all'Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 – Lotto 4 CIG 91882439FB
Documento D	Listino Prezzi del RTI in risposta 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 e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 – Lotto 4 CIG 91882439FB
Documento E	Piano della Qualità Generale del RTI relativo all'Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 – Lotto 4 CIG 91882439FB
Documento F	Piano dei Fabbisogni relativo all'“Affidamento della piattaforma applicativa per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici”, sottoposto da parte dell'Azienda Ospedaliero Universitaria – Ospedali Riuniti di Foggia con Procedura di Acquisto nr. 897384 e Preliminare semplice nr. 8234431, in data 02/12/2024 , nell'ambito dell'Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito «Sanità digitale - Sistemi Informativi Gestionali» per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 – Lotto 4 CIG 91882439FB

2. Contesto di riferimento e obiettivi dell'intervento

L'**Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Foggia** nasce nel 1997 dallo scorporo dalla ASL territoriale e dalla fusione di tre stabilimenti: il "Colonnello D'Avanzo", la "Maternità" e gli "Ospedali Riuniti".

Successivamente, nel 2003, a seguito dell'istituzione della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Foggia e in attuazione dell'art. 1 del D. Lgs. n. 517/99, che prevede "la collaborazione fra Servizio sanitario nazionale e Università, si realizza (omissis) attraverso le Aziende ospedaliero-universitarie, aventi autonoma personalità giuridica, le quali perseguono le finalità di cui al presente articolo" la stessa è stata identificata quale **Azienda Ospedaliero-Universitaria**, status giuridico che si è definito con il decorso del quadriennio di sperimentazione.

Essa rappresenta uno snodo importante per la sanità Pugliese essendo uno dei due policlinici universitari nel territorio regionale che il Piano di riordino ospedaliero regionale, approvato con la DGR n. 239 del 28 febbraio 2017, ha classificato come Ospedale di II livello dotato di un Dipartimento Emergenza in grado di erogare assistenza in fase acuta nelle discipline di particolare complessità assistenziale. Si tratta di una struttura di riferimento per l'intera provincia e per i foggiani, che la percepiscono come intrinsecamente appartenente alla città, della quale costituisce un elemento identitario e culturale importante.

A seguito dell'emanazione delle "Linee guida Hospitality per l'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi" approvate dalla Regione Puglia con DGR n. 671/2019 dalla Regione Puglia, la dicitura "Azienda Ospedaliero-Universitaria Ospedali Riuniti di Foggia" è stata sintetizzata in "**Policlinico Foggia**" ospedaliero-universitario. Nel prosieguo del documento verrà pertanto utilizzata la nuova denominazione sintetica **Policlinico di Foggia, Policlinico o Azienda**.

Essendo un'Azienda integrata con l'Università degli Studi di Foggia, il Policlinico Foggia interagisce costantemente con la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Ateneo foggiano in modo coordinato ed inscindibile con l'attività di ricerca e di didattica che in essa si svolge per la formazione dei professionisti del futuro.

L'Azienda opera all'interno della rete regionale per patologia come HUB e si rapporta con i presidi ospedalieri spoke per garantire continuità assistenziale e qualità delle cure, adottando al proprio interno la filosofia dei percorsi diagnostici terapeutici definiti sulla base della **Evidence Based Medicine**.

2.1. Contesto tecnologico e applicativo

Il **Servizio Controllo di Gestione degli Ospedali Riuniti di Foggia** gestisce un sistema di produzione di report in formato PDF, elaborato e distribuito trimestralmente. Questo sistema fornisce informazioni sui dati di attività e sui costi dettagliati per ciascun Centro di Responsabilità della struttura ospedaliera. A complemento di questi dati, il Servizio calcola una serie di indicatori provenienti da fonti come il Nuovo Sistema di Garanzia, il Piano Nazionale Esiti, il Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, il Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa, nonché indicatori regionali e interni, come le SDO non compilate, richiesti dalla Direzione Generale.

Il sistema di produzione dei file .pdf è sviluppato internamente dal personale del servizio, utilizzando tecnologie come **Power BI, Microsoft Excel e Microsoft Access**.

2.2. Obiettivi dell'Amministrazione

In questo contesto l'Azienda intende ottimizzare il processo di produzione di reportistica per renderlo più efficiente e sostenibile nel tempo, assicurando così una maggiore fluidità operativa e continuità del servizio, e in particolare intende:

- costruire un **datawarehouse aziendale** e mettere a disposizione dell'Ospedale una **piattaforma di business intelligence** distribuita in modalità self-service e superare così l'attuale sistema di reportistica in pdf. La nuova piattaforma consentirà ai reparti e alle direzioni di accedere autonomamente ai dati, effettuare analisi personalizzate, approfondire specifici fenomeni e identificare aree di efficienza e inefficienza all'interno della struttura ospedaliera;

- promuovere una progressiva e **completa informatizzazione e integrazione dei processi aziendali**, non solo per gli aspetti amministrativi, ma anche per quelli decisionali, come il supporto direzionale e il controllo di gestione
- **monitorare la produzione ambulatoriale** e la verifica degli errori di rendicontazione, come, ad esempio, gli errori relativi al sistema CUP e le discrepanze tra la produttività registrata nel CUP e quella risultante dalla validazione tramite Edotto;
- **istituire un comitato interno dedicato alla Quality e Governance dei dati**, il cui obiettivo sarà promuovere una cultura dell'uso dei dati all'interno dell'ospedale, supportando e affiancando le direzioni nell'adozione del nuovo strumento e garantendo una formazione continua sull'interpretazione e sull'utilizzo efficace della piattaforma.

L'implementazione del DWH aziendale dovrà avvenire attraverso una rigorosa riorganizzazione dei dati esistenti, integrando le informazioni provenienti dalle componenti applicative e gestionali dei Sistemi Informativi Aziendali (SIA) e regionali, con l'obiettivo di offrire una base dati unica e integrata, in grado di soddisfare le diverse esigenze informative dell'azienda. Il nuovo sistema di governance dovrà raccogliere i dati dalle seguenti fonti, utilizzando i sistemi informatici aziendali e regionali (RIS, Armonia, Emopuglia, weblab,...): Ricoveri, Attività ambulatoriale, Prestazioni ambulatoriali per LLPP e Solventi, Pronto Soccorso, Cedap (dati relativi al parto), Posti Letto, Prestazioni per interni, Consumo di farmaci, Consumo di dispositivi medici, Personale, Contabilità, Anagrafiche nazionali, regionali, locali.

Per questo motivo l'Azienda necessita di attività di analisi, sviluppo, gestione applicativa e supporto specialistico riconducibili ai servizi dell'Accordo Quadro per l'affidamento di Servizi Applicativi e l'affidamento di servizi di supporto in ambito Sanità Digitale - Sistemi Informativi Gestionali per le Pubbliche Amministrazioni del SSN – ID Sigef 2366 - LOTTO APPLICATIVO N. 4 Servizi Applicativi "Data Governance"

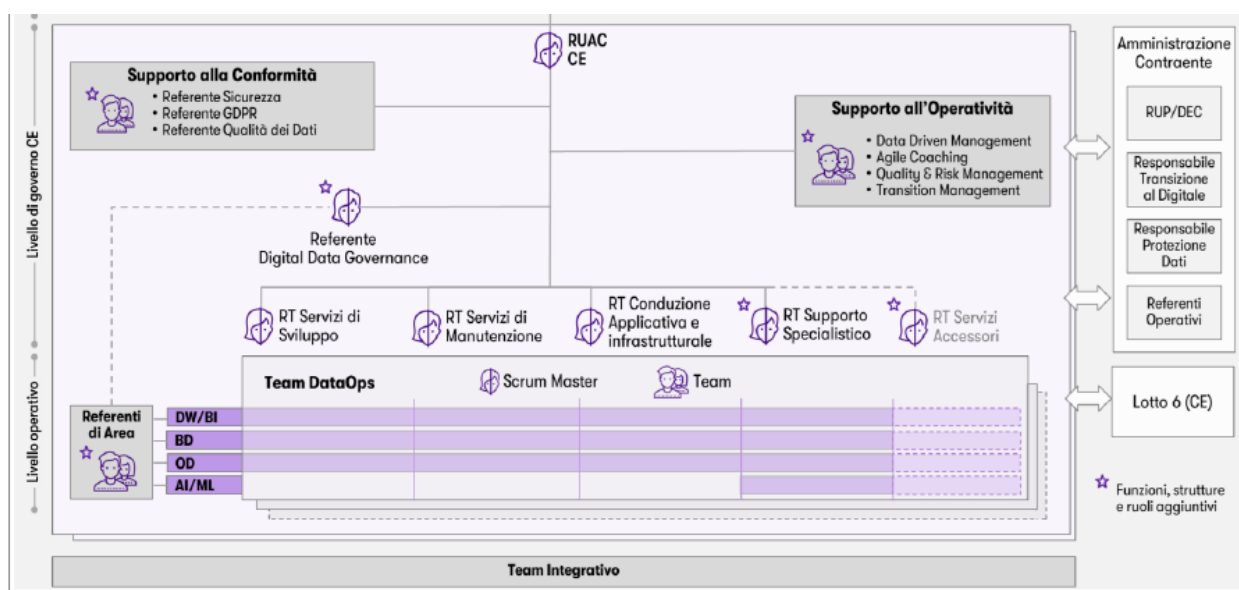
Pertanto il RTI in risposta al Piano dei Fabbisogni Procedura di Acquisto nr. 897384 e Preliminare semplice nr. 8234431, ricevuto in data 02/12/2024, presenta il seguente Piano Operativo per l'erogazione dei servizi previsti in Accordo Quadro.

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. Contiene tra le altre le seguenti macroaree informative: l'organizzazione del Contratto Esecutivo, la descrizione dei servizi di Data Warehouse e Business Intelligence richiesti, il piano di lavoro generale (inclusivo della pianificazione delle attività di Presa in carico) e il dimensionamento economico delle iniziative richieste.

3. Organizzazione del Contratto Esecutivo

In linea con quanto proposto in offerta tecnica, il RTI adotta una **soluzione organizzativa** in cui operano strutture e ruoli in grado di attuare, grazie ai **livelli di governo**, le migliori pratiche di governance e coordinamento per erogare i servizi di data governance alle Amministrazioni aderenti all'Accordo Quadro (AQ), e di riusare, a **livello operativo**, le conoscenze e le esperienze sul governo dei dati e sull'innovazione della Sanità Digitale maturate dalle aziende del RTI, sia in esperienze precedenti, sia nei Contratti Esecutivi (CE) di questo AQ, generando così ricadute positive sulle Amministrazioni.

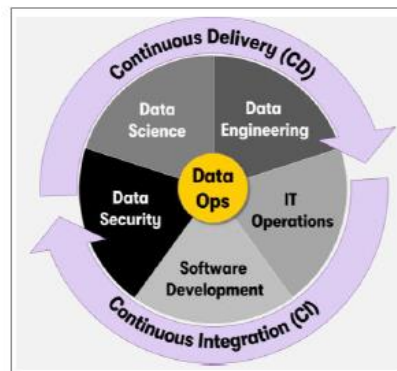
La responsabilità delle attività svolte dal RTI nell'ambito di ciascun CE è in carico al **RUAC CE**, al quale riportano i **Responsabili Tecnici (RT)** dei vari servizi. A livello operativo la nostra organizzazione adotta il modello operativo basato su **team Agili DataOps** composti da professionisti con preparazione multidisciplinare che operano su tutti i servizi (sviluppo, manutenzione, conduzione applicativa e infrastrutturale, supporto specialistico e, ove presenti, accessori); ciascun



professionista dei team DataOps possiede infatti competenze trasversali che gli permettono di rispondere con un approccio end-to-end all'esecuzione dei servizi. Ciascun team DataOps è coordinato da uno **Scrum Master** che garantisce la corretta applicazione dei principi dell'Agile Organization nell'esecuzione delle attività. Tutti i team impegnati in diversi obiettivi che fanno riferimento alla medesima area tecnologica (DW/BI, Analytics, Big Data, Open Data, AI/ML/NLU/NPU) sono coordinati da un Referente di Area che assicura uniformità nell'approccio e nella realizzazione delle attività previste nelle varie aree. Inoltre, il Raggruppamento è in grado di accompagnare da vicino le Aziende sanitarie nel loro percorso di digitalizzazione grazie alla distribuzione sul territorio delle sedi aziendali, che consente di interagire secondo il principio di prossimità in modalità "on-site" ove ciò venisse richiesto o risultasse utile a fornire un servizio più coinvolgente ed efficace.

4. Descrizione dei servizi di Data Warehouse e Business Intelligence

Il Raggruppamento ha una lunga esperienza nella realizzazione e nel governo di prodotti software in ambito Data Warehouse e Business Intelligence e conosce a fondo le esigenze di analisi dei dati e di gestione dei progetti che nascono in tali contesti. Come anticipato, per erogare i servizi sono impiegati **Team DataOps** che uniscono la rapidità dell'**Agile Organization** e il **paradigma DevOps** declinato secondo il **modello DataOps**; i Team DataOps sono composti da professionisti con competenze multidisciplinari che permettono loro di adottare un approccio end-to-end, trasversale ai vari servizi. Il modello DataOps adottato eredita dal modello **DevSecOps** l'automazione e l'approccio iterativo all'implementazione dei processi, ma ne estende le potenzialità in ottica data governance. Infatti il modello DevSecOps, non trattando la componente dati con gli stessi livelli di automazione riservati alla componente software, non garantisce una sufficiente attenzione alla pronta disponibilità e alla qualità dei dati senza le quali si rischia di vanificare la rapidità dello sviluppo e del rilascio del software (Continuous Integration/Continuous Delivery) offerta dall'approccio DevSecOps.



L'adozione del modello DataOps consente alle Amministrazioni contraenti di migliorare la capacità nella gestione del loro patrimonio dati per fruirne ogniqualvolta se ne presenti la necessità; nei processi automatizzati DataOps, specialisti in Data Science, Data Engineering, Sicurezza, Sviluppo Software e IT Operation interagiscono in maniera sinergica e coordinata per allineare lo sviluppo di applicazioni analitiche complesse agli obiettivi di business e abbreviare i cicli di sviluppo e rilascio. Grazie alla multidisciplinarietà, alla coesione e allo spirito di collaborazione e alla rapida circolazione delle informazioni, DataOps migliora la velocità e l'accuratezza dell'intera pipeline di data governance a partire dagli obiettivi del modello di analisi passando per l'accesso ai dati, il controllo qualità, la sicurezza, l'automazione e l'integrazione fino allo sviluppo del modello di analisi, alla sua implementazione e al miglioramento continuo.

4.1.1. DW.1 - SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Software ad hoc comprende lo sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc), di tipo conoscitivo (inclusi cruscotti e soluzioni di Business Intelligence).

Il servizio può comportare ► la realizzazione di nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti degli stessi ► il rifacimento di sistemi informativi o applicazioni, le cui funzionalità non soddisfano le esigenze ► la realizzazione di applicazioni finalizzate al popolamento (ETL) e all'interrogazione delle banche dati ► la personalizzazione dell'interfaccia utente sia in termini di layout grafico che in termini di funzionalità ► la creazione di prototipi e la realizzazione degli oggetti che saranno poi utilizzati per realizzare i report e le analisi richieste dagli utenti finali.

Il servizio comprende anche la manutenzione evolutiva di software attraverso interventi volti alla modifica, all'integrazione delle funzionalità di un sistema esistente al fine di soddisfare nuove esigenze utente.

Attività e obiettivi progettuali

L'ambito applicativo oggetto del Servizio è riferito ai Sistemi utilizzati dal Servizio Controllo di Gestione dell'Azienda, come meglio dettagliato nel §2 del presente Piano Operativo.

Misurazione e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale Team del Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software ad hoc**: il dimensionamento identificato ammonta a **870 Giorni/Persona (ottocentosettanta 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 nel documento “Appendice 2 ai CTS Lotti Applicativi – Livelli di servizio” e tengono conto della soglia migliorativa offerta nell’offerta tecnica del RTI per l’indicatore RLFN – Rilievi sulla fornitura.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nel documento “Appendice 3 ai CTS Lotti Applicativi – Cicli e prodotti”, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico e in accordo con quanto specificato dall’AOU Ospedali Riuniti di Foggia in fase di attivazione dell’intervento.

Modalità di erogazione e Luogo di esecuzione

Il Servizio è erogato in modalità progettuale, remunerato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi di Sviluppo. La specifica delle tempistiche relative alle singole progettualità sarà fornita di volta in volta in fase di attivazione delle singole iniziative.

L’approccio adottato dal RTI per l’erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale e nel Piano della Qualità Specifico del RTI, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l’AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

Il Luogo di esecuzione del Servizio sarà principalmente da remoto: il RTI è disponibile a eseguire on-site alcune delle attività, previo accordo con l’AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

4.1.2. DW.2 - PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI COMMERCIALI

Il servizio consiste nella personalizzazione e parametrizzazione di software commerciale in ambito DW/BI ed in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall’Azienda.

Nel dettaglio, nell’ambito del servizio in oggetto:

- per “parametrizzazione” si intende l’utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza la necessità di intervenire sul codice sorgente.
- 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 prodotto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, nuova reportistica, o altro.

Attività e obiettivi progettuali

L’ambito applicativo oggetto del Servizio è riferito ai Sistemi utilizzati dal Servizio Controllo di Gestione dell’Azienda, come meglio dettagliato nel §2 del presente Piano Operativo.

Misurazione e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale di Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali**: il dimensionamento identificato ammonta a **129 Giorni/Persona (centoventinove 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 nel documento “Appendice 2 ai CTS Lotti Applicativi – Livelli di servizio” e tengono conto della soglia migliorativa offerta nell’offerta tecnica del RTI per l’indicatore RLFN – Rilievi sulla fornitura.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nel documento “Appendice 3 ai CTS Lotti Applicativi – Cicli e prodotti”, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico e in accordo con quanto specificato dall’AOU Ospedali Riuniti di Foggia in fase di attivazione dell’intervento.

Modalità di erogazione e Luogo di esecuzione

Il Servizio è erogato in modalità progettuale, remunerato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi di Sviluppo. La specifica delle tempistiche relative alle singole progettualità sarà fornita di volta in volta in fase di attivazione delle singole iniziative.

L’approccio adottato dal RTI per l’erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale e nel Piano della Qualità Specifico del RTI, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l’AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

Il Luogo di esecuzione del Servizio sarà principalmente da remoto: il RTI è disponibile a eseguire on-site alcune delle attività, previo accordo con l’AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

4.1.3. DW.3 - GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI

Il servizio comprende le attività di governo, gestione e supporto per garantire l’operatività dei sistemi software, in particolare può comprendere ► la gestione operativa dei carichi dei dati (comprensiva dei controlli di qualità del dato) ► il monitoraggio e l’ottimizzazione delle prestazioni relativamente alle applicazioni ► la sincronizzazione delle applicazioni compresa la riorganizzazione delle basi dati e dei processi di caricamento ► la pianificazione ed esecuzione di procedure ► la validazione tecnica e il controllo dei risultati delle elaborazioni e dei flussi informativi ► le operazioni di ripristino e back-up dei dati ► la gestione della configurazione ► l’assistenza tecnico/funzionale agli utenti mediante affiancamento all’utente finale volto ad istruirlo all’uso delle nuove funzionalità ► “training on the job” finalizzato a trasmettere il know-how funzionale, applicativo e sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio, ecc.

Attività e obiettivi progettuali

L’ambito applicativo oggetto del Servizio è riferito ai Sistemi utilizzati dal Servizio Controllo di Gestione dell’Azienda, come meglio dettagliato nel §2 del presente Piano Operativo.

Misurazione e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale di Gestione Applicativa e basi dati**: il dimensionamento identificato ammonta a **165 Giorni/Persona (centosessantacinque 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 nel documento “Appendice 2 ai CTS Lotti Applicativi – Livelli di servizio” e tengono conto della soglia migliorativa offerta nell’offerta tecnica del RTI per l’indicatore RLFN – Rilievi sulla fornitura.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nel documento “Appendice 3 ai CTS Lotti Applicativi – Cicli e prodotti”, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico e in accordo con quanto specificato dall’AOU Ospedali Riuniti di Foggia in fase di attivazione dell’intervento.

Modalità di erogazione e Luogo di esecuzione

Il Servizio è erogato in modalità progettuale, remunerato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico Conduzione Applicativa. La specifica delle tempistiche relative alle singole progettualità sarà fornita di volta in volta in fase di attivazione delle singole iniziative.

L’approccio adottato dal RTI per l’erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale e nel Piano della Qualità Specifico del RTI, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l’AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

Il Luogo di esecuzione del Servizio sarà principalmente da remoto: il RTI è disponibile a eseguire on-site alcune delle attività, previo accordo con l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

4.1.1. DW.6 – SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio comprende progetti/attività/studi di natura ICT e di livello specialistico. Si tratta di attività propedeutiche, integrative o di ausilio ai servizi realizzativi.

Il team del servizio eroga supporto al processo di produzione del DW recependo, integrando ed omogeneizzando le problematiche proprie di un Data Warehouse (es: metodologia, DSS, ETL, metadati, qualità dati...).

Le risorse del team forniscono la propria esperienza e competenza, a supporto sia del processo di produzione del DW che del governo e del presidio dello stesso; divulgano all'interno dei progetti di DW e BI, attraverso riunioni, presentazioni e documenti di best practices, il proprio tema di competenza in modo da rendere tutti consapevoli delle criticità e delle soluzioni proposte, e che queste ultime vengano assolve con un omogeneo livello qualitativo.

Attività e obiettivi progettuali

L'ambito applicativo oggetto del Servizio è riferito ai Sistemi utilizzati dal Servizio Controllo di Gestione dell'Azienda, come meglio dettagliato nel §2 del presente Piano Operativo.

Misurazione e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per tale Servizio è **Giorni/Persona del Team Ottimale di Supporto Specialistico**: il dimensionamento identificato ammonta a **145 Giorni/Persona (centoquarantacinque 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 nel documento "Appendice 2 ai CTS Lotti Applicativi – Livelli di servizio" e tengono conto della soglia migliorativa offerta nell'offerta tecnica del RTI per l'indicatore RLFN – Rilievi sulla fornitura.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nel documento "Appendice 3 ai CTS Lotti Applicativi – Cicli e prodotti", richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico e in accordo con quanto specificato dall'AOU Ospedali Riuniti di Foggia in fase di attivazione dell'intervento.

Modalità di erogazione e Luogo di esecuzione

Il Servizio è erogato in modalità progettuale, remunerato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico Supporto Specialistico. La specifica delle tempistiche relative alle singole progettualità sarà fornita di volta in volta in fase di attivazione delle singole iniziative.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale e nel Piano della Qualità Specifico del RTI, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

Il Luogo di esecuzione del Servizio sarà principalmente da remoto: il RTI è disponibile a eseguire on-site alcune delle attività, previo accordo con l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia.

5. Strumenti per garantire la Qualità del Software e dell'analisi dei dati

Il coordinamento e l'esecuzione dei servizi seguono standard e linee guida specifici che consentono di valutare la qualità del software e dei dati in maniera efficiente, completa, strutturata e misurabile.



1 - Standard: ISO/IEC 25000 e ISO/IEC 5055: utilizzati dal RTI per il governo e il controllo della qualità dei prodotti software, coerenti con quanto indicato nel § 7.8 (Requisiti Metodologici) del Capitolato Tecnico Speciale Lotti 3 e 4.

2 - Organizzazione: Quality & Risk Management: la funzione aggiuntiva prevista a livello di CE garantisce l'applicazione delle linee guida degli standard ISO/IEC 2500n e ISO/IEC 5055 attraverso le azioni:

- standardizzazione nello sviluppo delle soluzioni software con riduzione dei costi di manutenzione e miglioramento della qualità attraverso la predisposizione di template e linee guida di sviluppo per l'adozione dei controlli SQuaRE e ISO/IEC 5055
- riduzione della ridondanza informativa e applicativa basata su Master Data e riuso realizzati attraverso un catalogo delle applicazioni e dei dati messo a disposizione dei team di sviluppo
- centralizzazione delle soluzioni di governance per permettere un monitoraggio uniforme dei prodotti e dei dati delle Amministrazioni utilizzando repository e cruscotti comuni per misurarne i livelli di qualità
- gestione degli impatti su dati e applicazioni a seguito di nuove norme di legge sui dati sensibili.

3 - Processo: approccio Total Life Cycle: I gruppi di sviluppo adottano, riusano e fanno riferimento a quanto indicato dalla funzione di Quality & Risk Management, per le fasi di definizione, progettazione e disegno e realizzazione

4 – Security e Privacy: Security e Privacy by Design e by Default: per assicurare la protezione dei dati fin dalla loro progettazione.

6. Piano di lavoro generale

A seguito della stipula del Contratto Esecutivo dovrà essere pianificato, congiuntamente con l'Azienda, l'incontro di avvio della fornitura. È prevista una prima fase di acquisizione delle conoscenze sullo "Stato dell'arte" in merito ai macro obiettivi individuati dall'Azienda nel Piano dei Fabbisogni. Nello specifico si procederà con i seguenti step attuativi:

- Inizializzazione fornitura e pianificazione
 - Stesura dei piani di dettaglio
 - Selezione delle competenze e ingaggio delle risorse con illustrazione del contesto del Contratto Esecutivo e attivazione dei gruppi di lavoro
- Acquisizione delle informazioni sulla situazione corrente in termini di strumenti in uso, report prodotti e indicatori calcolati, Centri di Responsabilità coinvolti, azioni in corso che possano avere impatto sulle progettualità e sui servizi oggetto del Piano dei Fabbisogni
- Allestimento strumenti e ambienti - Installazione strumenti, logistica, predisposizione ambienti operativi e infrastruttura tecnica necessaria alla corretta erogazione dei servizi del CE.

6.1. Date di attivazione dei servizi e durata

La durata massima della fornitura è di 6 mesi a decorrere dalla data di conclusione delle attività di Presa in carico, oltre a 12 mesi di garanzia sul software sviluppato/modificato, secondo quanto previsto al §5 dell'Allegato 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti applicativi.

In ogni caso il contratto avrà durata fino al **30/06/2025**.

6.2. Attività propedeutiche all'attivazione dei servizi

Per il corretto avvio dei servizi richiesti dall'AOU Ospedali Riuniti di Foggia nel Piano dei Fabbisogni è prevista una fase di Presa in Carico, della **durata massima di 10 giorni**, avviata **entro 10 giorni dalla stipula del contratto**.

Il framework metodologico, adottato per la Presa in carico mette a fattor comune oltre alla conoscenza del contesto specifico dell'Ente, le best practice maturate dal RTI 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.

Responsabile degli aspetti di governance della Presa in carico è la funzione di **Transition Management**, ruolo ricoperto da uno dei Responsabili Tecnici Servizi dedicati alla fornitura, che svolgerà il ruolo di facilitatore e di coordinatore. Provvederà a curare la pianificazione delle attività di Presa in Carico e a monitorarne l'avanzamento.

6.2.1. Attività e deliverables della Presa in carico

Nella tabella che segue si riportano le attività relative alla Presa in carico che si svolgeranno nell'arco temporale di durata massima di 10 giorni.

Nome	Descrizione	Prodotti	Referente
Acquisizione standard, linee guida e metodologie	Acquisire gli standard, le linee guida e metodologie in uso presso l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia	Popolamento Sistema di Knowledge Management	Knowledge Management
Connettività	Predisporre i collegamenti telematici e di rete con l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia	Connessione VPN operativa	Transition Management

Nome	Descrizione	Prodotti	Referente
Configurazione Portale Fornitura	Configurare il Portale della Fornitura con sezione dedicata all'AOU Ospedali Riuniti di Foggia	Sezione AOU Ospedali Riuniti di Foggia nel Portale di Fornitura	Transition Management/ Knowledge Management
Configurazione strumenti	Predisporre e configurare gli strumenti, concordati con l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia, necessari per garantire l'operatività dei servizi, l'efficacia delle comunicazioni e l'efficienza dei processi (strumenti di analisi del SW, di test, ambienti della Sw Factory, Sistema di Trouble Ticketing, Sistema di Knowledge Management, ecc.)	Strumenti configurati	Transition Management
Rilevazione degli indicatori di digitalizzazione	Rilevare gli indicatori di digitalizzazione, tramite somministrazione di un questionario agli stakeholder	Dati di riferimento per il controllo degli indicatori di governance	Referente Trasformazione Digitale

Durante tutto il periodo della Presa in carico, sono monitorate le attività e il loro stato di avanzamento nel rispetto delle tempistiche pianificate. Le verifiche sono effettuate con il supporto di check-list condivise con l'AOU Ospedali Riuniti di Foggia, indirizzando eventuali criticità/carenze emerse.

6.2.2. Cronoprogramma

Di seguito il Cronoprogramma relativo alla fase di Presa in carico. A completamento della fase, 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 AOU Ospedali Riuniti di Foggia (quali, ad esempio, per ambito funzionale, per stack tecnologico, per priorità d'intervento, ecc).



6.3. Luoghi di esecuzione della fornitura

Il luogo di erogazione dei servizi sopra indicati sarà di volta in volta definito in base alla tipologia di attività oggetto degli specifici interventi; saranno ad ogni modo privilegiati gli uffici del Fornitore e, in base a specifiche esigenze delle attività e/o su richiesta dell'Azienda, potranno essere erogati presso la sede dell'AOU. Per l'orario di erogazione dei servizi si fa riferimento a quanto riportato nel Piano dei Fabbisogni (§6) e al §8.9 del Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi.

6.4. Pianificazione

Di seguito, il GANTT della pianificazione di massima delle attività e a seguire, un cronoprogramma con il dettaglio delle attività realizzative e delle relative tempistiche previste per ogni componente richiesto.

Tale pianificazione sarà confermata durante le prime fasi di progetto e completata di tutte le informazioni utili ad una verifica costante dello stato avanzamento del progetto.

Sottoservizio	Obiettivi	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu
realizzazione di applicazioni finalizzate al popolamento (ETL) e all'interrogazione delle banche dati	Creazione del datawarehouse aziendale						
realizzazione e/o rifacimento delle applicazioni	Creazione del sistema dati e relazioni						
personalizzazione dell'interfaccia utente sia in termini di layout grafico che in termini di funzionalità	Rendere disponibili le dashboard finali						
parametrizzazione e personalizzazione	Preparazione piattaforma applicativa						
gestione operativa dei caricamenti dei dati (comprensiva dei controlli di qualità del dato)	Impostazione dei caricamenti automatici e verifica della qualità del dato						
monitoraggio e ottimizzazione prestazioni e sincronizzazione delle applicazioni	Ottimizzazione delle prestazioni						
validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni	Validazione dei risultati						
operazioni di ripristino e back-up dei dati e gestione della configurazione	Pianificazione e configurazione dei piani di sicurezza						
assistenza tecnico/funzionale agli utenti e "training on the job"	Indipendenza degli utenti finali						
supporto al processo di produzione del DWH	Incremento della qualità del datawarehouse						

Attività	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu
Definizione della gerarchia organizzativa aziendale						
Mappatura degli output di progetto e censimento delle fonti dati necessarie all'avvio del progetto						
Istituzione del comitato interno dedicato alla Quality e Governance dei dati						
Pianificazione dell'attività complementare di formazione continua e tutoraggio						
Formazione per il servizio Controllo di Gestione						
Sviluppo						
Verifiche di Data Quality						
Personalizzazione						
Collaudo						
Installazione in produzione						
Formazione agli utilizzatori finali						
Pianificazione ulteriori personalizzazioni derivanti dall'utilizzo						

Il RTI durante l'intera durata del contratto garantisce la continua disponibilità della documentazione prodotta nel Contratto Esecutivo come materiale a supporto del trasferimento di know-how agli utenti finali. In questo modo è possibile trasferire la conoscenza sia a richiesta, in qualunque momento nel corso del Contratto Esecutivo ed eventualmente su ambiti parziali, sia a fine Contratto Esecutivo, quando **tutta la documentazione prodotta (Knowledge Base di CE) è resa disponibile** all'Azienda per rendere autonomi gli utenti all'uso della piattaforma o per formare nuovi utilizzatori al termine della validità del contratto.

6.5. Gestione del rischio

Il modello di governance, coordinamento e collaborazione sinergica con gli stakeholder guida l'identificazione dei potenziali rischi e delle misure atte a fronteggiare/prevenire le situazioni di criticità, in generale nell'erogazione dei servizi e nello specifico per ciascun intervento progettuale.

La governance centralizzata dell'AQ, l'applicazione dei principi ITIL4 di Demand, Engage, Track & Plan, garantiscono la flessibilità e consentono di: ► stilare il **Piano dei Rischi di CE** con l'individuazione dei rischi potenzialmente applicabili, la probabilità che un particolare rischio si verifichi, l'elaborazione di strategie di risposta ► tracciare le **istanze del piano per ciascuna tipologia di Servizio** ► incanalare le iniziative in una **pipeline complessiva (master plan)** a partire dalla quale, in modo proattivo si pianifica l'impiego delle risorse, e reattivo si ripianifica in funzione delle priorità emerse ► monitorare costantemente la **probabilità e la gravità degli eventi** rischiosi ► identificare preventivamente le **opportune azioni di mitigazione dei rischi**.

6.6. Vincoli e assunzioni

Ai fini dell'erogazione dei servizi, si assume che l'Azienda, nel caso, renderà disponibili, presso le proprie sedi, quanto necessario, in termini di spazi, strumenti hardware/software, credenziali, postazioni di lavoro, al fine di consentire al RTI di eseguire tutte quelle attività che saranno svolte presso le sedi dell'AOU stessa nonché, per le attività erogate in modalità remota, le connettività (VPN) necessarie. Come indicato nel Piano dei Fabbisogni:

1. Le attività potranno essere svolte on-site o da remoto, secondo quanto richiesto e concordato con l'AOU, presso le sedi dell'Ospedale Riuniti di Foggia con l'orario di erogazione dei servizi richiesto (9:18)
2. Tutte le riunioni di progetto con i referenti dell'Azienda si potranno svolgere on site o da sedi remote tramite fruizione di strumenti di collaboration (MS Teams, ecc.)
3. Per quanto concerne i servizi di sviluppo, il piano delle attività viene concordato con l'Azienda per distribuire il carico di lavoro ed affrontare picchi di workload, in modo da minimizzare le inefficienze e massimizzare il rendimento delle risorse
4. L'implementazione del DWH aziendale dovrà prevedere anche la costruzione di una dashboard per il monitoraggio della resistenza antimicrobica.
5. La fornitura prevederà l'importazione di dati storici relativi a un periodo di cinque anni, così da fornire elementi di confronto e soddisfare eventuali richieste di rendicontazione future
6. È altresì previsto un percorso di formazione e tutoraggio per il personale, al fine di supportare lo sviluppo e il mantenimento della piattaforma in un'ottica evolutiva
7. La configurazione della piattaforma si baserà sulla Gerarchia Organizzativa interna, consentendo ai Centri di Responsabilità di identificarsi nei dati forniti e offrendo flessibilità in caso di modifiche alla struttura organizzativa dell'Ospedale
8. Non sono previste forniture né di HW né di licenze di prodotti SW da parte del RTI: queste ultime dovranno essere messe a disposizione del RTI dall'Azienda per abilitare la distribuzione dei cruscotti e la produzione della reportistica (Es: piattaforma Qlik Sense)
9. Sarà reso disponibile all'Amministrazione il codice sorgente di tutte le componenti software che, nello stack applicativo, contribuiscono alla realizzazione delle soluzioni oggetto dell'iniziativa.
10. Tutti i prodotti software che si genereranno e realizzeranno per le progettualità previste dal CE (compresi codice sorgente, eventuali moduli e librerie fornite), unitamente alla relativa documentazione tecnica di supporto, saranno di proprietà dell'Azienda
11. Il RTI garantirà tutte le misure di sicurezza atte alla tutela dei dati personali previste dal regolamento UE 2016/679 con particolare riferimento all'articolo 25 che riporta due approcci fondamentali di tutela dei dati e della privacy secondo la privacy by design e la privacy by default con l'attuazione di misure tecniche e organizzative che tutelino i principi di protezione sin dal momento della progettazione dei sistemi oltre che nell'esecuzione del trattamento (come anche evidenziato al §5 del presente Piano Operativo). Il RTI garantirà comunque le misure minime previste dalla Guida all'applicazione del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali dell'autorità Garante per la protezione dei dati personali.

7. Stato Avanzamento Lavori

Il RTI manterrà costantemente aggiornato il Piano di lavoro generale e lo stato di avanzamento dei lavori, fornendo mensilmente, o su richiesta dell'Azienda, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone: ►l'elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive ►la percentuale di avanzamento ►i deliverable forniti ►l'impegno, sostenuto effettivamente, secondo la metrica applicabile ►gli eventuali rischi, criticità o ritardi ►gli eventuali impatti e le azioni di recupero e razionali dello scostamento.

8. Piano della Qualità Specifico

Il Piano della Qualità specifico riferisce al Piano della Qualità Generale dell'AQ e non sono previste per ora deroghe alle regole ivi previste.

9. Tipologia di Servizi e modalità di rendicontazione

Nella seguente tabella si riportano le metriche e le modalità di rendicontazione dei servizi previsti per il Contratto Esecutivo in oggetto:

Area	Servizio	Metrica	Modalità di Rendicontazione		
			Corpo	Consumo	Canone
DATA WAREHOUSE E BUSINESS INTELLIGENCE	DW.1 - SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC	Team ottimale	X		
	DW.2 - PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI COMMERCIALI	Team ottimale	X		
	DW.3 - GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI	Team ottimale	X		
	DW.6 – SUPPORTO SPECIALISTICO	Team ottimale	X		

10. Impegno economico dei servizi

In coerenza con quanto richiesto dall'Azienda all'interno del Piano dei Fabbisogni, la tabella seguente riepiloga i servizi che saranno oggetto di fornitura e gli importi IVA esclusa corrispondenti. Il CE avrà durata fino al 30/06/2025, oltre a 12 mesi di garanzia sul software sviluppato/modificato durante il periodo di validità dl Contratto. Il dettaglio delle modalità di erogazione dei servizi è riportato all'interno del Piano di Lavoro Generale.

Area	Sotto-Servizio	Metrica	Quantità	Prezzo	Importo
DATA WAREHOUSE E BUSINESS INTELLIGENCE	DW.1 - SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC	Team ottimale	870	215,00 €	187.050,00 €
	DW.2 - PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI COMMERCIALI	Team ottimale	129	200,10 €	25.812,90 €
	DW.3 - GESTIONE APPLICATIVA E BASI DATI	Team ottimale	165	192,15 €	31.704,75 €
	DW.6 – SUPPORTO SPECIALISTICO	Team ottimale	145	241,90 €	35.075,50 €
Totale					279.643,15 €

11.Subappalti

Il RTI svolgerà le attività del Contratto Esecutivo con proprie risorse interne e potrà avvalersi del subappalto su tutto il perimetro dei servizi da erogare riportato dal Piano dei Fabbisogni, nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa vigente.

12.Curricula delle risorse professionali coinvolte

Per erogare i servizi descritti nel presente Piano Operativo il RTI fornirà competenze, esperienze e capacità richieste attraverso i profili professionali opportunamente selezionati e conformemente ai documenti "ID 2366 ALLEGATO 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi 3 e 4" e a quanto definito in "ID 2366 Appendice 1A ai CTS Lotti Applicativi - Profili professionali". I Curriculum Vitae saranno forniti all'AOU Ospedali Riuniti di Foggia a seguito del Kick-off di CE.