



**ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO**

GARA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. N.50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI CONSULENZA DIREZIONALE PER IL SUPPORTO ALL'ASSESSORATO DELLA SALUTE DELLA REGIONE SICILIANA NELLE ATTIVITA' CONNESSE AL MANTENIMENTO, ALLA GESTIONE ED ALL'EVOLUZIONE DEL MODELLO DI MONITORAGGIO DEL SISTEMA SANITARIO REGIONALE ED AL CONSOLIDAMENTO DELLE ATTIVITA' E DEI PROCESSI PER IL CONTROLLO DI GESTIONE



INTRODUZIONE.....	5
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO E L'ESPERIENZA PREGRESSA.....	5
1. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	9
2.DURATA E DIMENSIONE DELLA FORNITURA.....	16
3.PROFILI E GRUPPO DI LAVORO.....	17
3.1 Capo Progetto (CP).....	17
3.2 Manager (MA).....	18
3.3 Consulente senior (CS).....	18
3.4 Consulente junior (CJ).....	19
3.5 Consulente informatico junior (IJ).....	19
4.MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	19
5.GESTIONE DELL'AFFIDAMENTO.....	20
5.1. Piano di lavoro della fornitura	20
5.2. Qualità della fornitura	20
5.3. Indicatori di qualità della fornitura.....	21
5.4. Modalità di consegna	21
5.5. Vincoli temporali sulle consegne.....	21
5.6. Subentro e affiancamento di inizio attività.....	22
5.7 Trasferimento di know-how.....	22
5.8. Standard e strumenti	22
5.9. Luogo di lavoro e trasferte.....	23
6.DIREZIONE LAVORI	23
6.1. Modalità di approvazione.....	23
6.2. Impiego delle risorse.....	24
7.CONTENUTI DEI DELIVERABLE	24
7.1. Piano di lavoro della fornitura.....	24
7.2. Stato di avanzamento lavori.....	25
7.3. Rendiconto delle risorse.....	25
7.4. Executive Summary.....	25
7.5. Piano delle azioni.....	25
8.INDICATORI DI QUALITA'.....	26





9.VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	28
APPENDICE 1.....	30
APPENDICE 2	31

Regione Siciliana



DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Defin/Acronimi	Descrizione
Amministrazione	Regione Siciliana - Assessorato Regionale della Salute - Dipartimento Pianificazione Strategica
Aggiudicatario	Il concorrente che risulta primo nella graduatoria definitiva
Aziende	Aziende pubbliche del Servizio Sanitario Regionale, compreso l'IRCCS Bonino-Pulejo di Messina
Committente	Regione Siciliana - Assessorato Regionale della Salute - Dipartimento Pianificazione Strategica
C.U.C.	Centrale Unica di Committenza per l'acquisto di Beni e Servizi della Regione Siciliana
Deliverable	Risultato verificabile prodotto da un'attività progettuale; indica un oggetto materiale o immateriale prodotto come risultato di una attività del progetto
IQ	Indice qualità
NSIS	Nuovo Sistema Informativo Sanitario
Piano di azioni	Piano di lavoro ad alto livello riportante gli interventi tecnici ed organizzativi da porre in essere per far fronte alle non conformità, rischi, vulnerabilità, gap, ecc. in esito ad un'attività di analisi
PLF	Piano di Lavoro della fornitura
CDG	Controllo di Gestione
PdQ	Piano di Qualità
S.A.L.	Stato di Avanzamento dei Lavori
SID	Sistema informativo Direzionale
SIVEAS	Sistema Nazionale di Verifica e controllo dell'assistenza sanitaria
SSN	Sistema Sanitario Nazionale
SSR	Sistema Sanitario Regionale



INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento di servizi professionali volti a supportare sia le attività della Direzione Generale del Dipartimento Pianificazione Strategica dell'Assessorato Regionale della Salute, nonché le attività dei Servizi amministrativi del medesimo Dipartimento coinvolti nelle azioni relative al "Controllo di Gestione" delle Aziende del SSR.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO E L'ESPERIENZA PREGRESSA

L'Assessorato della Salute della Regione Siciliana, nell'ambito degli obiettivi di cui al Piano di Contenimento e riqualificazione del Sistema Sanitario Regionale, ha intrapreso un percorso volto alla progettazione ed all'avviamento operativo di un modello di monitoraggio del Servizio Sanitario Regionale (SSR). L'Amministrazione, a tal fine, si è avvalsa della possibilità prevista dall'art. 79 della L. n.133/2008 per l'utilizzo di risorse finanziarie ex art. 20 della legge 67/88 da investire nella realizzazione di un programma avente carattere immateriale e finalizzato a garantire la disponibilità di dati economici, gestionali e produttivi delle strutture del SSR.

La Regione Siciliana ha dato corso al progetto di Consulenza direzionale ed operativa per la "Progettazione del modello di monitoraggio del SSR e consolidamento dei dati e la concezione della metodologia regionale uniforme per il controllo di gestione aziendale".

Tale intervento è derivato dall'esigenza di poter governare il sistema regionale, sia a livello locale che a livello regionale, in quanto emergeva l'assoluta necessità di disporre sistematicamente di un set di dati trasparenti e affidabili, reperiti attraverso metodologie uniformi e consolidate, nella considerazione che, in particolare a livello locale ma anche a livello centrale, si riscontrava un contesto caratterizzato da:

- un processo di integrazione delle ex Aziende sanitarie derivante dal riordino del SSR ex L. 5/2009 ancora non completato, con riferimento sia all'organizzazione, sia all'integrazione dei processi e dei sistemi applicativi;
- carenza di competenze gestionali diffuse tra gli operatori del SSR;
- rilevanti ambiti delle organizzazioni non supportati da sottosistemi gestionali;
- frammentazione dei processi gestionali e di rilevazione del dato, con conseguente assenza di un set di informazioni minimo necessario per il governo delle Aziende, anche con riferimento ad informazioni di base imprescindibili per la gestione;
- carenza e/o assenza di sistemi strutturati di programmazione e controllo di gestione.

La situazione di contesto brevemente descritta si rifletteva anche a livello regionale sulla difficoltà di monitorare con la necessaria precisione ed affidabilità fenomeni di assoluta rilevanza per il governo del sistema, quali per esempio la dinamiche di costo del personale dipendente del SSR e non dipendente e/o convenzionato, i consumi di beni sanitari e non sanitari, il ricorso a servizi appaltati, vaste aree di prestazioni erogate a livello territoriale, etc.

Per accedere ai relativi finanziamenti, la Regione Siciliana ha previsto un complesso di interventi, coordinati con le iniziative regionali in essere, che hanno dato origine ad un programma di investimento





da espletarsi sia a livello regionale che a livello locale presso tutte le Aziende del SSR.

Il programma di investimento prevedeva:

- la progettazione e la realizzazione di un modello di monitoraggio del SSR volto a garantire la raccolta sistematica e continuativa di tutti i dati necessari per il governo dei rientri dal disavanzo regionale e il monitoraggio dei LEA (**livello regionale**);
- un intervento presso ciascuna Azienda Sanitaria del SSR a livello di sistemi, processi e competenze affinché potessero essere generati dati corretti, completi e tempestivi per l'alimentazione del modello di monitoraggio del SSR (**livello locale**);
- la diffusione tra gli operatori del sistema delle necessarie competenze con riferimento alle tematiche della programmazione e controllo e dell'analisi dei dati a fini gestionali, affinché gli strumenti introdotti nel corso del progetto potessero essere gestiti efficientemente ed efficacemente in modo continuo e sistematico (**livello regionale e livello locale**).

A **livello regionale** è stato progettato e realizzato il suddetto "Modello di Monitoraggio del SSR" attraverso i seguenti step:

- individuazione delle aree da monitorare e dei conseguenti fabbisogni informativi (Pilastrì);
- definizione di un "linguaggio comune" e di tutti gli strumenti a garanzia della standardizzazione dell'omogeneità degli approcci a livello locale;
- definizione delle metodologie di raccolta, elaborazione e rappresentazione dei dati;
- definizione della metodologia di controllo di gestione aziendale da applicare nel SSR siciliano.

Per l'identificazione degli aspetti da monitorare e dei conseguenti fabbisogni informativi, il modello di monitoraggio è stato sviluppato per c.d. "Pilastrì" (personale dipendente e non, personale convenzionato, acquisto e consumo di beni, acquisizione e fruizione di servizi, prestazioni sanitarie), ossia per ambiti di approfondimento a maggiore significatività in termini di rilevanza economica e/o consistenza gestionale, distinguendo tra prestazioni sanitarie, risorse utilizzate e strutture erogatrici. Tali ambiti di approfondimento (di seguito solo "Pilastrì") sono stati oggetto di verticalizzazioni che hanno portato sia alla definizione/istituzione di specifici flussi di rilevazione, sia all'integrazione di flussi informativi già esistenti, come meglio riepilogato nell'APPENDICE1).

In parallelo ed in coerenza di azione, sul versante del supporto operativo alle strutture del SSR operanti a **livello locale**, l'obiettivo di garantire la produzione dei dati necessari all'alimentazione del modello di controllo regionale è stato perseguito attraverso una serie di interventi volti a:

- mappare la copertura dell'informatizzazione in ogni azienda del SSR per individuarne i gap in termini di copertura, di mancato utilizzo o di mancata integrazione, e a promuovere, quindi, gli interventi necessari per risolvere tali gap;
- suggerire interventi di revisione dei processi e/o dell'organizzazione che consentissero la rilevazione corretta e tempestiva di tutte le informazioni necessarie sia alla gestione aziendale sia all'alimentazione del modello regionale;
- diffondere presso le aziende del livello locale, mediante la creazione di gruppi di lavoro per area tematica, le competenze necessarie in tema di produzione e analisi dei dati per la gestione aziendale.

Tali interventi hanno riguardato principalmente il supporto operativo continuo alle Aziende nelle fasi di produzione, elaborazione e successiva analisi dei dati e cioè:

- revisione di processi e procedure operative di controllo e documentazione dei nuovi flussi, sia nazionali (NSIS), che regionali ("Pilastrì");



- trasferimento delle metodologie di analisi e utilizzo dei dati ai fini gestionali;
- implementazione del sistema di controllo di gestione;
- attivazione processi di alimentazione del modello di monitoraggio del SSR;
- verifica di correttezza delle varie tipologie di reporting aziendale;
- verifica e supporto al miglioramento della qualità delle procedure amministrativo-contabili;
- verifica della coerenza di Conto Economico (CE) e Stato Patrimoniale (SP) a livello locale con le risultanze dei flussi informativi gestionali e della reportistica prodotta dal nuovo modello di monitoraggio.

Nel corso del progetto, inoltre, è emersa l'esigenza di completare l'intervento di supporto alle Aziende del SSR mediante un'attività di sostegno operativo all'Assessorato Regionale della Salute volta a consolidare, **anche a livello regionale**, i processi per l'accoglienza e la gestione dell'insieme di dati/flussi provenienti dal livello locale ed a sviluppare le competenze necessarie per il loro utilizzo a fini gestionali nelle attività ordinarie di governo del sistema.

In tal senso, i diversi Servizi del Dipartimento di Pianificazione Strategica hanno fruito di un supporto operativo continuo riguardante l'intero processo di gestione dei c.d. "Pilastri" inerenti le tematiche di propria competenza.

Inoltre, in coerenza con le evoluzioni in atto a livello nazionale, risulta fondamentale evidenziare la recente istituzione della "Centrale Unica di Committenza per l'acquisto di Beni e Servizi" che - in base all'art. 55 della legge finanziaria regionale 2015 - provvede agli acquisti di Beni e Servizi per le Aziende del SSR.

Sulla base del Decreto Interassessoriale n. 493/2016, le attività programmatiche in materia di forniture in sanità dovranno essere basate sui dati rilevati dal "Flusso Beni e Servizi" di cui al DDG n. 914 del 09/06/14, attivato dal Dipartimento Programmazione Strategica nell'ambito del suddetto progetto ex articolo 79 della L. n.133/2008 e che è stato considerato una best practice nel panorama nazionale.

Alla data attuale tutte le l'attività di progettazione degli strumenti e delle metodologie di analisi dei dati per il governo del sistema può dirsi conclusa, benché il percorso futuro non può prescindere dal consolidamento della capacità di fruizione degli stessi e da una progettazione in termini di evoluzione del modello, con particolare riguardo al Controllo di gestione su cui - come noto e come meglio esplicitato nel prosieguo - convergono tutti i flussi informativi nazionali e/o regionali di cui all'Allegato 2 e che rappresentano la base del modello di monitoraggio anzidetto.

Sul piano della completa realizzazione del percorso e, soprattutto in ottica di consolidamento dell'investimento già effettuato, è da tenere in considerazione quanto segue:

- le attività aziendali hanno assunto un crescente livello di autonomia con uno spostamento progressivo dalla fase del supporto operativo per la produzione del dato alle attività di messa a punto, verifica e controllo dei dati prodotti;
- si assiste ad un miglioramento dei dati prodotti sia con riferimento alle aree oggetto di rilevazione che alla completezza del dato trasmesso e alla diffusione e interpretazione della reportistica prodotta;
- è diffusa una attenzione crescente delle Direzioni Strategiche aziendali alla lettura congiunta dei dati di struttura produzione e risorse in ottica di Controllo di gestione.



Il percorso di crescita delle Aziende sanitarie sin qui esposto è stato sottoposto, sia da un punto di vista formale che da un punto di vista sostanziale, ad un monitoraggio sistematico attraverso lo strumento del cosiddetto "collaudo organizzativo", che è stato incentrato sui seguenti aspetti:

- implementazione delle soluzioni di miglioramento proposte dai consulenti a livello di sistemi, processi e organizzazione;
- livello qualitativo dei dati prodotti e livello di autonomia raggiunto nella produzione degli stessi;
- livello di implementazione delle linee guida regionali di controllo di gestione di cui al D.A. 835/2014 e s.m.i..

L'Amministrazione Regionale - ad oggi - dispone di un complesso di dati, di metodologie di analisi e di evidenze quantitative che hanno notevolmente accresciuto la capacità di analisi dei fenomeni gestionali e di governo del sistema sanitario regionale. Le Aziende del SSR, inoltre, hanno intrapreso il necessario percorso di crescita in termini di organizzazione e competenze che da tempo veniva auspicato e che rappresenta uno dei principi ispiratori della riforma del sistema regionale del 2009.

In ragione delle superiori considerazioni, dal mese di febbraio 2016, le Aziende sanitarie, tranne situazioni particolarmente complesse, non usufruiscono più del supporto continuativo, ad eccezione di quattro realtà oggettivamente più articolate e che, già dall'inizio dell'intervento, presentavano un livello di complessità organizzativa e gap culturale in materia particolarmente rilevante.

L'Assessorato della Salute, nel corso di vigenza del contratto di "Consulenza direzionale e operativa", ha esercitato un ruolo di indirizzo e di monitoraggio del livello di coinvolgimento aziendale, ha intrapreso, contestualmente, un percorso di crescita delle competenze manageriali afferenti all'analisi dei dati sui pilastri individuati con il progetto ex art. 79.

Tuttavia si è riscontrata una oggettiva difficoltà legata alla gestione ed evoluzione del sistema di monitoraggio e controllo di gestione del SSR ed, in particolare::

- alla riorganizzazione dell'Assessorato, di cui alla L.R. n.9 del 09.05.2015, art. 49, che ha previsto l'istituzione di una nuova struttura organizzativa dedicata alla materia del Controllo di gestione: di conseguenza, tutta la tematica del CDG precedentemente gestita in maniera frammentata tra più Servizi, è stata recentemente, a seguito della riorganizzazione dei Dipartimenti dell'Amministrazione Regionale, approvata con D.P. n. 12 del 14/6/2016, convogliata verso un Servizio unico;
- alla mancata implementazione del Sistema Integrato Direzionale (SID) a livello centrale presso l'Assessorato della Salute, che implica, allo stato, che le attività di cui al presente affidamento vengano espletate con altre tipologie di strumenti informatici non strutturati, che richiedono un effort elevato e la presenza di profili professionali adeguati attualmente in carico fornitore.

In relazione alle evidenze emerse, pertanto, questa Amministrazione ritiene necessario il consolidamento del percorso di crescita intrapreso, capitalizzando i risultati fin qui conseguiti e rafforzando a livello centrale i risultati raggiunti in termini di capacità e di controllo della spesa sanitaria regionale.



1. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentata dalla prestazione di servizi professionali di consulenza diretti a supportare il Dipartimento Pianificazione Strategica dell'Assessorato della Salute della Regione Siciliana nelle attività di:

- A. Gestione ed evoluzione funzionale del modello regionale di monitoraggio del SSR e di Controllo di gestione per il raggiungimento degli obiettivi di riorganizzazione e riqualificazione dei Servizi regionali.
- B. Gestione ed evoluzione delle modalità organizzative e di processo per l'alimentazione del modello di monitoraggio regionale e alla completa implementazione del Controllo di gestione.
- C. Elaborazione di piani di miglioramento organizzativo aziendale nelle aree afferenti all'alimentazione del sistema di monitoraggio e del Controllo di gestione.
- D. Verifica dei progressi sui piani di miglioramento delle singole Aziende.
- E. Supporto alle Aziende per la soluzione di particolari criticità e per le implementazioni richieste ai fini dell'evoluzione del modello di monitoraggio.
- F. Supporto per la gestione degli aspetti di carattere prettamente informatico ai fini della implementazione delle relative specifiche funzionali.

Di seguito vengono declinate le attività per singola macro-linea progettuale, fermo restando che l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere ad una parziale rimodulazione delle attività di seguito descritte in funzione di sopravvenute esigenze organizzative e/o adempimenti normativi definiti a livello nazionale e/o regionale.

A. Gestione ed evoluzione funzionale del modello regionale di monitoraggio del SSR e di controllo di gestione per il raggiungimento degli obiettivi di riorganizzazione e riqualificazione dei Servizi regionali.

Le attività che l'aggiudicatario dovrà porre in essere in termini di manutenzione e di gestione evolutiva del modello, dovranno essere operativamente scisse tra quelle da espletarsi a livello centrale e quelle da espletarsi anche a supporto presso le Aziende del S.S.R. attraverso verifiche e/o attività programmate in loco: in ogni caso, bisognerà sempre garantire lo svolgimento del percorso in parallelo tra la evoluzione funzionale del modello da espletarsi a livello regionale e il supporto all'attuazione delle corrispondenti modalità organizzative e di processo necessarie per recepire a livello aziendale le suddette evoluzioni funzionali.

A.1 Supporto all'Assessorato della Salute nella gestione ed evoluzione funzionale del modello regionale di monitoraggio del SSR e di Controllo di gestione.

A livello centrale deve essere prevista la gestione operativa e la gestione in evoluzione del supporto relativo alla crescita tecnica e manageriale della struttura regionale. Ciò al fine di capitalizzare pienamente i benefici ottenuti dall'intervento ex art.79, arrivando a definire una crescita della capacità di governo del sistema.

A.2 Attività di gestione nella fase di accoglienza, verifica ed elaborazione dei dati trasmessi dalle Aziende del SSR per tutti i flussi esistenti.



In particolare, il compiuto svolgimento del macro-processo in essere, deve prevedere:

- **Attuazione dei controlli** logico formali, di integrità e di coerenza per ciascun flusso alimentante il Modello di Monitoraggio (per il dettaglio flussi vedi APPENDICE1) secondo le cadenze temporali previste nei relativi disciplinari tecnici.
- Gestione improntata a criteri di tempestività del sistema di **invio dei feedback** alle Aziende sui dati ricevuti e successiva gestione del processo di accoglienza e controllo dei nuovi flussi ricevuti.
- **Elaborazione dei dati consolidati** al fine di predisporre la base dati di periodo da utilizzarsi sia nella fase successiva di produzione della reportistica, sia per la gestione ordinaria delle attività dei vari Servizi assessoriali competenti per area tematica.
- **Produzione della reportistica** sistematica di periodo a partire dai flussi consolidati ricevuti dalle Aziende (vedi APPENDICE 2) predisposta ed organizzata sia per aree tematiche verticali che, con specifico riferimento al Controllo di gestione, per effettuare analisi trasversali.

In particolare, l'Amministrazione si riserva di richiedere la predisposizione di reportistica ad hoc sulla base di contingenti esigenze dell'organo regionale da concordarsi con l'aggiudicatario.

A.3 Attività di supporto alla diffusione ed all'utilizzo dei dati.

Nella fase successiva alla elaborazione dei dati e produzione della reportistica per area tematica, le principali attività previste devono riguardare:

- la **diffusione** ai Servizi dell'Assessorato ed alle Aziende del SSR della **reportistica** di periodo prodotta;
- il **supporto continuativo** alle strutture dell'Assessorato per la lettura e l'analisi dei dati del modello per lo svolgimento delle attività istituzionali;
- il supporto alla **condivisione** ed all'analisi congiunta dei dati **con le Aziende** del SSR;
- **analisi ad hoc** sulla base delle richieste dei Servizi e/o determinate da approfondimenti/richieste derivanti dal livello nazionale e/o da organi esterni.

A.4 Supporto all'avvio delle attività ed all'organizzazione interna dell'Area 2 -Controllo di Gestione

La nuova configurazione organizzativa dei Servizi dell'Assessorato Salute, di cui al citato D.P. n.12/2016, ha previsto l'istituzione dell'Area 2 "Controllo di Gestione del S.S.R.". Pertanto, l'aggiudicatario dovrà supportare l'Amministrazione nelle seguenti attività:

- l'**avviamento** delle **attività** della nuova Area organizzativa;
- il **trasferimento** al personale operante nel Servizio del **know how** relativo agli strumenti disponibili a livello regionale per le analisi di Controllo di Gestione;
- l'**integrazione** della nuova Area all'interno delle **attività** che ad oggi sono svolte dai servizi dell'Assessorato e che prevedono l'utilizzo dei dati del modello di monitoraggio.

In linea generale, con riferimento a quanto previsto nel punto A., risulta necessario evidenziare che tutte le attività di supporto all'Assessorato della Salute nella conduzione del modello di monitoraggio, andranno effettuate in costante affiancamento con il personale dell'Assessorato medesimo al fine di favorire la crescita tecnica e professionale dello stesso. L'Amministrazione dovrà identificare i componenti dei gruppi di lavoro da supportare ed affiancare nello svolgimento delle attività sopracitate (punti A1, A2, e A3.). È indispensabile che l'insieme dei risultati e dei prodotti del progetto generino delle ricadute che possano essere concretamente capitalizzati dalla Regione affinché si creino, a conclusione della realizzazione dello stesso, le condizioni per una conduzione sistematica, strutturale ed autonoma delle attività di generazione dei dati previsti dal modello di monitoraggio.



Si precisa, infine, che non è oggetto della presente procedura la fornitura all'Amministrazione di strumenti informatici per l'analisi e la verifica dei dati. Strumenti diversi da quelli utilizzati attualmente dall'Amministrazione Regionale (descritti nell'Appendice 2) potranno essere utilizzati dall'aggiudicatario per l'efficientamento ed il miglioramento nella conduzione delle attività sopracitate, ma ne è esclusa la fornitura all'Amministrazione.

B. Gestione ed evoluzione delle modalità organizzative e di processo per l'alimentazione del modello di monitoraggio regionale e alla completa implementazione del Controllo di gestione.

Il Modello di Monitoraggio ed il Controllo di gestione è progettato per realizzare l'integrazione delle informazioni e la raccolta dei dati lungo tre dimensioni: risorse, prestazioni, destinazioni.

L'alimentazione del modello avviene mediante:

- i flussi attualmente attivi a livello NSIS;
- i flussi informativi regionali, tra cui quelli sviluppati nell'ambito del progetto art. 79, come nelle premesse esplicitati;
- ulteriori dati disponibili a livello aziendale ad oggi non ancora codificati in specifici flussi regionali (es. prestazioni per interni, flussi tecnici per il calcolo delle basi di allocazione dei costi indiretti, ecc.) per il Controllo di gestione.

Il modello consente l'analisi delle dinamiche del SSR secondo la vista della domanda e dell'offerta ed è coerente a livello di schemi dati e di metodologie di analisi con quanto sviluppato in ambito NSIS/SIVEAS (come esplicitamente previsto dall'art 79 comma c), della legge 133/2008). All'interno del modello sono definite le metodologie e le regole comuni per la rilevazione e la rendicontazione di prestazioni, risorse, ricavi e costi, atte a consentire, ad ogni livello di governo del SSR, la definizione degli obiettivi da conseguire e la valutazione della performance realizzata per ciascun livello, anche per il tramite del confronto dei parametri produttivi e gestionali realizzati da ciascun attore ai tre livelli del sistema.

Ad oggi tutte le analisi che vengono svolte a livello regionale sono implementate su strumenti desktop: a livello aziendale, invece, ciascuna Azienda si è dotata di strumenti propri per l'implementazione di quanto previsto dalle Linee Guida Regionali di Controllo di gestione.

E' esigenza di questa Amministrazione **realizzare la manutenzione evolutiva** del modello di monitoraggio al fine di garantire sempre la piena operatività del modello e la rispondenza dello stesso sia alle esigenze regionali, sia alle evoluzioni realizzate a livello Ministeriale.

Le attività di manutenzione evolutiva potranno essere richieste sia dall'Amministrazione che proposte dal fornitore.

Si elencano nel seguito le attività che saranno richieste:

- Adeguamento dei flussi informativi alimentanti con riferimento al contenuto informativo degli stessi, ai domini dei campi ed alle anagrafiche di riferimento in conseguenza di evoluzioni normative o di nuovi fabbisogni informativi dell'Amministrazione;
- Introduzione di nuovi flussi informativi finalizzati al monitoraggio di aree attualmente escluse dal monitoraggio o per cui il monitoraggio è effettuato con dati che non sono rilevati mediante flussi regionali codificati.
- Manutenzione del sistema dei controlli sui flussi;
- Adeguamento del modello di monitoraggio in conseguenza di eventuali nuovi flussi che dovessero essere attivati in ambito NSIS;
- Evoluzione della reportistica esistente o sviluppo di nuova reportistica.



Per tale finalità viene richiesto all'aggiudicatario di rappresentare nella proposta tecnica il **modello/business case** che sia esplicativo delle direttrici/linee di sviluppo che si intende proporre, dettagliando come si intende procedere nei differenti ambiti di evoluzione previsti. Resta inteso che deve essere garantito il criterio di coerenza con il panorama storico-geografico descritto in premessa sia a livello regionale che aziendale, contestualizzando le logiche evolutive rispetto alla concreta fattibilità delle soluzioni proposte.

In particolare, a partire dalla esplicitazione di come si intenda gestire la fase di presa in carico e di transizione a garanzia della continuità della alimentazione del Modello esistente (di cui agli allegati tecnici che elencano flussi, set di reportistiche, etc.), viene richiesto di indicare puntualmente:

- ambiti tematici per cui si propone di introdurre nuovi flussi informativi che alimenteranno il modello di monitoraggio regionale (es. prestazioni dell'ambito territoriale, ambito salute mentale, etc.);
- metodologie di applicazione coerenti con metodologie disponibili a livello nazionale nell'ambito del SIVEAS e/o con metodologie già in fase di utilizzo presso l'Amministrazione);
- tipologia di reportistica che si intende sviluppare e logiche di applicazione;
- strumenti che si intende adoperare al fine di raggiungere i suddetti obiettivi.

C. Elaborazione di piani di miglioramento organizzativo aziendale nelle aree afferenti all'alimentazione del sistema di monitoraggio e del Controllo di gestione.

Nel corso del progetto ex art. 79, le Aziende del SSR hanno intrapreso un significativo percorso di crescita organizzativa, colmando gap informativi importanti e hanno raggiunto, in diverse occasioni, risultati apprezzati anche dai competenti Ministeri vigilanti.

Nella quasi totalità delle Aziende sanitarie è stato raggiunto un sufficiente livello di autonomia nella produzione dei flussi informativi e sono state implementate le Linee Guida regionali di Controllo di Gestione, seppur con un livello di evoluzione molto differenziato tra le 18 Aziende del SSR. In ogni caso, i margini di miglioramento a livello locale sono ampi ed, in particolare, con riferimento ad aspetti quali:

- la qualità dei dati prodotti;
- la tempestività nell'elaborazione della reportistica aziendale e per CRIL;
- l'integrazione, a livello di sistema Azienda, del processo di programmazione e controllo interno.

A partire dal mese di febbraio 2016, come si è detto, è terminata l'attività di presidio da parte dei consulenti del progetto concluso in 14 delle 18 Aziende del SSR.

E' tuttavia interesse dell'Assessorato che **tutte le Aziende del SSR:**

- **consolidino il percorso di crescita intrapreso** al fine di "mettere in sicurezza" i risultati raggiunti, evitando fenomeni di "involuzione" in termini di capacità di produzione, elaborazione o analisi dei dati;
- **proseguano in maniera autonoma** il processo di crescita già consolidato, pianificando gli interventi da effettuare nelle aree afferenti l'alimentazione del sistema di monitoraggio e del Controllo di gestione in coerenza con le logiche e con gli sviluppi evolutivi del modello di monitoraggio previsti a livello centrale.

C. 1. Definizione della metodologia e del modello di Piano di miglioramento organizzativo delle aree afferenti all'alimentazione del sistema di monitoraggio e del Controllo di gestione.

Il fornitore dovrà predisporre la metodologia per la redazione del Piano di miglioramento



organizzativo di ciascuna Azienda sanitaria della Regione.

Il **Piano** deve costituire lo strumento con cui tutte le Aziende del SSR dovranno individuare e definire gli ambiti di intervento in termini di sistemi, processi, procedure e competenze al fine di orientare il percorso evolutivo di ciascun ente del SSR verso il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo di una stabile capacità di gestione aziendale sulla base delle evidenze e delle elaborazioni disponibili nell'ambito del sistema di Controllo di Gestione. In questo senso, tutti i Piani aziendali dovranno avere una "cornice unitaria" che garantisca la convergenza di tutte le azioni previste e attuate a livello aziendale verso l'obiettivo di una stabile capacità di governo del sistema a tutti i livelli (aziendale e regionale) sulla base di dati ed evidenze quantitative.

Per ciascuna Azienda il Piano di miglioramento dovrà costituire il riferimento unitario per la gestione degli interventi nelle aree coperte dal Piano e dovrà da un lato costituire un fattore di incentivo e sostegno alla cultura del miglioramento continuo, dall'altro uno strumento per evidenziare criticità persistenti e risultati ottenuti da ciascuna struttura.

Il fornitore aggiudicatario dovrà sviluppare la metodologia rispettando i seguenti requisiti:

- Copertura di tutte le aree aziendali interessate all'alimentazione del modello e del controllo di gestione secondo la triplice prospettiva dell'analisi dei processi, dei sistemi e delle competenze.
- Omogeneità del modello per tutte le aziende del SSR;
- Semplicità nella definizione e nel monitoraggio e verifica dell'implementazione delle azioni pianificate e dei risultati conseguiti;
- Individuazione di specifiche responsabilità per l'attuazione delle azioni pianificate all'interno della gerarchia aziendale;
- Coerenza con il modello dei dati, le logiche di elaborazione, rappresentazione ed il livello di dettaglio richiesto previsti nelle Linee Guida di Controllo di gestione;
- Adeguato arco temporale di riferimento.

Il fornitore dovrà, altresì, formulare proposte all'Amministrazione per far sì che il Piano di miglioramento possa risultare pienamente efficace ed impegnativo per le Aziende.

C.2 Assessment presso le Aziende.

Il fornitore dovrà effettuare presso le Aziende un assessment per tutte le aree coperte dal Piano in ciascuna Azienda, al fine di supportare il personale aziendale nell'individuazione delle aree di miglioramento e degli interventi da porre in essere. Detta attività dovrà essere espletata tenuto conto del livello di attivazione delle procedure, dei processi e del livello di autonomia già raggiunto dalle singole Aziende.

C.3 Supporto alla redazione del Piano per Azienda.

Il fornitore dovrà fornire supporto alle Direzioni aziendali nella predisposizione dei piani delle Aziende prevedendo, per ciascuna delle aree sottoposte al Piano, almeno i seguenti elementi:

- obiettivi da raggiungere;
- azioni da attivare nel breve e nel medio/lungo periodo;
- responsabili chiaramente identificati;
- vincoli in termini di risorse (economiche e strumentali) e/o di tipo normativo;
- tempistiche di implementazione delle singole azioni;
- indicatori di avanzamento effettivamente correlabili al grado di raggiungimento dell'azione proposta.

Ciascun Piano dovrà essere sottoscritto dalla Direzione Generale aziendale e validato



dall'Amministrazione.

D. Verifica dei progressi sui piani di miglioramento delle singole Aziende

Sulla base del percorso evolutivo intrapreso dalle Aziende sino ad oggi e dei risultati conseguiti, l'Amministrazione ritiene non più necessario fornire alle Aziende una costante presenza in loco di personale dedicato al supporto operativo, volendo invece affidare all'aggiudicatario della gara un ruolo di supporto operativo e metodologico per la definizione e gestione dei programmi aziendali e di verifica periodica riguardanti sia l'implementazione delle azioni pianificate, nonché il raggiungimento dei risultati previsti.

In particolare, il fornitore dovrà predisporre una **metodologia di verifica dei progressi realizzati** da ciascuna Azienda e procedere quindi alla concreta attuazione del monitoraggio sistematico dei piani.

Il monitoraggio dovrà essere effettuato tenendo conto almeno dei seguenti requisiti:

- periodicità almeno trimestrale;
- utilizzo di strumenti standardizzati per tutte le Aziende del SSR che siano in grado di valutare sia il raggiungimento dei risultati in termini quantitativi (es. abbattimento % di errori sui flussi, riduzione delle tempistiche di produzione della reportistica di controllo di gestione, sia le modalità "qualitative" con cui tali obiettivi sono stati raggiunti);
- previsione, tra gli strumenti di verifica, dell'effettuazione di verifiche in loco presso le aziende del SSR;
- sistematica documentazione delle verifiche effettuate e formalizzazione dei risultati sia all'Azienda che all'Assessorato attraverso lo sviluppo di un opportuno sistema di reporting che consenta:
 - la verifica del percorso di crescita realizzato da ciascuna Azienda rispetto a quello pianificato;
 - l'analisi comparativa dei risultati di ciascuna azienda;
 - la rapida individuazione, da parte dell'Assessorato, delle aree di criticità che possono riguardare sia una o più Aziende.

E. Supporto alle Aziende per la risoluzione di tematiche di particolare criticità e nell'implementazione delle soluzioni richieste per supportare l'evoluzione del modello di monitoraggio

Il percorso di crescita intrapreso dalle Aziende del SSR negli ultimi anni, come si è detto, ha consentito il raggiungimento di un sufficiente livello di autonomia con riferimento alla capacità di produzione dei dati.

L'Amministrazione, tuttavia, anche sulla base dell'esperienza maturata, ritiene necessario disporre di un ammontare di risorse in termini di giornate/uomo consulenziali da utilizzare comunque a supporto delle aziende del SSR per interventi "spot" finalizzati alla risoluzione di criticità puntuali rilevate presso una o più Aziende del SSR o per supportare nelle Aziende l'implementazione delle soluzioni richieste per dar seguito alle evoluzioni del modello di monitoraggio/controllo di gestione previste nel precedente punto B.

L'Amministrazione, infatti, ritiene fondamentale, a garanzia della piena operatività del sistema, che tutte le Aziende del SSR raggiungano l'obiettivo di essere in grado di produrre e utilizzare dati per l'alimentazione del modello di monitoraggio e del Controllo di gestione. In quest'ottica, la possibilità che in una o più Aziende possano verificarsi criticità che peggiorino la qualità dei dati forniti o ne rendano impossibile la produzione, anche per breve tempo, genererebbe certamente un significativo impatto negativo in termini di possibilità per l'Organo centrale di governare il sistema nel suo



complesso. Si ritiene, quindi, necessario prevedere sin da subito la possibilità di **attivare interventi puntuali presso le Aziende** che consentano all'Assessorato della Salute di affrontare eventuali problematiche emergenti anche in loco, con personale che conosca le logiche del modello e le esigenze dell'Amministrazione regionale.

Tali interventi non avranno carattere di supporto continuativo alle Aziende e saranno attivati esclusivamente dall'Amministrazione Regionale (eventualmente su richiesta delle Aziende da ponderarsi sempre a cura dell'Amministrazione Regionale).

Gli interventi potranno riguardare;

- L'approfondimento di anomalie di particolare impatto riscontrate sui dati a livello regionale per cui si ravvisi la necessità di effettuare verifiche presso un'Azienda;
- Il supporto alla risoluzione di specifiche criticità su aree gestionali coperte dal modello di monitoraggio e Controllo di gestione che potranno essere trasversali alle Aziende del SSR;
- Il supporto alle Aziende nell'implementazione delle soluzioni necessarie a dare seguito alle evoluzioni del modello di monitoraggio o delle Linee Guida di Controllo di gestione (es. modifica del contenuto informativo dei flussi esistenti, revisione dei processi propedeutica alla attivazione nuovi flussi, ecc.);
- L'approfondimento di specifiche aree gestionali al fine di individuare e sperimentare linee evolutive o soluzioni per l'evoluzione del modello e delle Linee guida di controllo di gestione da estendere poi a tutto il SSR.

F) Supporto per la gestione degli aspetti di carattere prettamente informatico ai fini della implementazione delle relative specifiche funzionali.

L'obiettivo di garantire al sistema la disponibilità di dati certi e tempestivi come presupposto per il governo del sistema sanitario regionale in modo efficace e trasparente, è stato perseguito attraverso lo sviluppo per "Pilastri", mettendo a regime, nell'ambito del progetto ex art. 79, i citati flussi informativi regionali

La disponibilità e la lettura incrociata di tali informazioni è di importanza fondamentale nella gestione della Sanità Regionale; tali dati, infatti, consentono di effettuare analisi specifiche su numerosi fenomeni e di analizzare in modo integrato dati di costo e di misure di attività erogata (ad es. costi per prestazioni, assorbimento risorse per livello di assistenza, costi sostenuti per diverse tipologie di assistiti), nonché di effettuare innumerevoli tipologie di analisi trasversali che rappresentano la base delle attività di controllo di gestione finalizzate a fornire alla Direzione del Dipartimento informazioni sintetiche da utilizzare per scelte di natura strategica.

In particolare, vista la grande rilevanza attribuita dall'Amministrazione Nazionale alle politiche di Spending Review e la focalizzazione sui temi del procurement e centralizzazione degli acquisti in sanità, si ritiene fondamentale che il patrimonio informativo costruito in Regione Siciliana attraverso il flusso beni ex art. 79 venga pienamente valorizzato e che lo stesso diventi lo strumento e la base informativa anche per il funzionamento della nuova Centrale di Committenza Regionale.

Pertanto dovrà essere assicurato - insieme alla possibilità di effettuare le suddette analisi trasversali in ambito controllo di gestione - un elevato grado di flessibilità, per garantire agli operatori regionali la possibilità di effettuare interrogazioni "custom" verticali sui pilastri, in modo tale da poter disporre (ed usufruire) di qualsiasi dato e/o informazione sviluppata nel corso del precedente progetto art.79.

Ciò posto, nell'ambito delle attività di conduzione e di evoluzione del modello di monitoraggio del Sistema Sanitario Regionale, il fornitore dovrà assicurare all'Amministrazione il necessario supporto per la gestione degli aspetti di carattere prettamente informatico ai fini della implementazione delle relative specifiche funzionali, per esigenze derivanti dall'attività di consulenza oggetto della gara.

Le attività previste in questo ambito dovranno pertanto essere:

Regione Siciliana



- Supporto all'implementazione delle procedure e realizzazione operativa connessa all'evoluzione dei flussi informativi in linea con le evoluzioni del modello di monitoraggio, ma anche delle esigenze che potranno scaturire dalla C.U.C. o dalle eventuali esigenze che possano derivare per la redazione del bilancio consolidato di cui al D.Lgs. n 118/2011.
- Supporto all'implementazione delle suddette evoluzioni nella fase di accoglienza dei flussi e comunque di ogni modifica al data warehouse (DWH) regionale.
- Eventuale migrazione del suddetto DWH in un più ampio data warehouse dell'Amministrazione Regionale.

2. DURATA E DIMENSIONE DELLA FORNITURA

Il servizio avrà una durata di 36 mesi dalla data di stipula del contratto. L'impegno stimato per la durata del contratto viene modulato in considerazione dell'attività già svolta con il "Progetto dei Servizi di Consulenza Direzionale ed Operativa" e di, conseguenza, con una diminuzione di complessive giornate/uomo rispetto all'attuale fornitura. Le giornate/uomo previste saranno dedicate in maniera maggiore alle attività a livello centrale legate, in particolar modo, al Controllo di gestione.

Il numero delle giornate/uomo stimato risulta essere ripartito nel modo seguente:

Linea di attività	Attività	RP (3,84%)	MA (14,41%)	CS (30,76%)	CJ (47,10%)	IJ (3,89%)	TOTALE GG
A	Gestione ed evoluzione funzionale del modello regionale di monitoraggio del SSR e di controllo di gestione per il raggiungimento degli obiettivi di riorganizzazione e riqualificazione dei Servizi regionali (45,17%)	209	784	1.671	2.557	-	5.221
B	Gestione ed evoluzione delle modalità organizzative e di processo per l'alimentazione del modello di monitoraggio regionale e alla completa implementazione del controllo di gestione (16,34%)	75	283	604	926	-	1.888
C	Elaborazione di piani di miglioramento organizzativo aziendale nelle aree afferenti all'alimentazione del sistema di monitoraggio e del controllo di gestione (4,80%)	22	83	178	272	-	555
D	Verifica dei progressi sui piani di miglioramento delle singole aziende (15,38%)	71	266	569	871	-	1.777
E	Supporto alle Aziende per la soluzione di particolari criticità e per le implementazioni richieste ai fini dell'evoluzione del modello di monitoraggio (14,42%)	67	250	533	816	-	1.666
F	Supporto per la gestione degli aspetti di carattere prettamente informatico ai fini della implementazione delle relative specifiche funzionali (3,89%)	-	-	-	-	450	450
TOTALE GIORNATE		444	1.666	3.555	5.442	450	11.557



Da ciò consegue che il costo del progetto, al netto di IVA, viene così determinato:

Figura professionale	Prezzo unitario (tariffa giornaliera) a base d'asta (Euro, IVA esclusa)	Fabbisogno	Base d'asta
Responsabile di progetto	850,00	444	€ 377.400,00
Manager	800,00	1.666	€ 1.332.800,00
Consulente senior	600,00	3.555	€ 2.133.000,00
Consulente junior	400,00	5.442	€ 2.176.800,00
Consulente informatico junior	400,00	450	€ 180.000,00
TOTALE		11.557	6.200.000,00

3. PROFILI E GRUPPO DI LAVORO

Le figure professionali proposte dovranno essere ricondotte ai profili di seguito descritti, laddove i requisiti espressi sono considerati requisiti minimi.

E' prevista la possibilità di richiedere sostituzioni/integrazioni di risorse con specifiche competenze, non esplicitamente riportate nei profili di seguito descritti.

La figure professionali di "Capo Progetto" (CP) e Manager (MA) verranno individuate dall'Aggiudicatario prima della stipula del contratto, le altre figure verranno individuate all'avvio delle attività e in quella sede saranno presentati i Curriculum Vitae di tutte le risorse (di seguito anche CV), il tutto nel rispetto dei requisiti minimi richiesti di seguito indicati e concordandoli con l'Assessorato Regionale della Salute.

Nell'arco dell'intera durata dell'affidamento, i relativi profili professionali saranno considerati invariati, anche in caso di aumento di qualifica, nel caso la loro fruizione si riferisca alla medesima attività o ad attività di pari livello.

3.1 Capo Progetto (CP)

Profilo richiesto:

Laureato con anzianità lavorativa di almeno 18 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 15 anni di provata esperienza nella gestione di progetti di consulenza strategica, organizzativa e gestionale in ambito sanitario.

E' richiesta inoltre:

- Esperienza su tematiche di organizzazione e controllo di gestione in ambito sanitario.
- Esperienza su progetti pluriennali di programma management.
- Esperienza lavorativa nella Pubblica Amministrazione italiana.

Ruolo:

Costituisce l'interfaccia verso la committenza e garantisce l'analisi degli aspetti di maggiore complessità assicurando il rispetto dei piani ed in particolare:

- ✓ Garantisce la coerenza e l'allineamento tra tutti i soggetti coinvolti nel progetto.





- ✓ Garantisce la corretta esecuzione dell'affidamento attenendosi alle disposizioni contrattuali e assicura il pieno rispetto dei livelli di servizio.
- ✓ Garantisce il coordinamento dell'intero team di lavoro, assicurando piena coerenza con le linee strategiche e gli obiettivi definiti.
- ✓ Assicura il commitment delle risorse, garantendo la flessibilità del team di lavoro.
- ✓ Assicura il monitoraggio delle iniziative in corso, garantendo l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali, facendosi portatore delle problematiche rilevate nell'esecuzione dei progetti, proponendo soluzioni ed intraprendendo le necessarie azioni correttive.

3.2 Manager (MA)

Profilo richiesto:

Laureato con anzianità lavorativa di almeno 12 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 8 anni di provata esperienza nella gestione di progetti di consulenza strategica, organizzativa e gestionale in ambito sanitario.

È richiesta inoltre:

- Esperienza su tematiche di organizzazione e controllo di gestione in ambito sanitario.
- Esperienza su progetti pluriennali di programma management.
- Esperienza lavorativa nella Pubblica Amministrazione italiana.

Ruolo:

Gestisce la realizzazione di specifici filoni progettuali per i quali garantisce l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione delle attività ed il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti:

- ✓ Svolge attività di supervisione e coordinamento dei Consulenti Senior dei Consulenti Junior e dei Consulenti informatici Junior coinvolti nella realizzazione dei filoni progettuali di sua competenza assicurando piena coerenza con le linee strategiche e gli obiettivi definiti.
- ✓ Assicura il monitoraggio delle iniziative in corso, garantendo l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali di sua competenza, facendosi portatore delle problematiche rilevate nell'esecuzione dei progetti, proponendo soluzioni ed intraprendendo le necessarie azioni correttive.

3.3 Consulente senior (CS)

Profilo richiesto:

Laureato con anzianità lavorativa di almeno 7 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 5 anni di provata esperienza in progetti di consulenza strategica, organizzativa e gestionale in ambito sanitario.

- È richiesta inoltre: Esperienza su tematiche di organizzazione e controllo di gestione in ambito sanitario.
- Esperienza su progetti di program management (PMO).
- Esperienza lavorativa nella Pubblica Amministrazione italiana.

Ruolo:

- ✓ Garantisce la corretta esecuzione dei progetti a lui assegnati curandone gli aspetti sia tecnici che gestionali.
- ✓ Risolve in autonomia le problematiche di processo e organizzative che rileva durante l'esecuzione dei progetti affidati, allineandosi costantemente con il committente.



- ✓ È in grado di promuovere il lavoro di team e cura la produzione dei documenti richiesti, nei tempi stabiliti.

3.4 Consulente junior (CJ)

Profilo richiesto:

Laureato con anzianità lavorativa di almeno 3 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 2 anni di provata esperienza in progetti di consulenza organizzativa e gestionale in ambito sanitario.

E' richiesta inoltre:

- Esperienza su tematiche di organizzazione e controllo di gestione.
- Conoscenza di metodologie e strumenti per la pianificazione delle attività, gestione dello stato avanzamento lavori e consuntivazione delle attività.
- Esperienza lavorativa nella Pubblica Amministrazione italiana.

Ruolo:

- ✓ Contribuisce alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.
- ✓ Produce la documentazione e le analisi a supporto della corretta esecuzione dei progetti.

3.5 Consulente informatico junior (IJ)

Profilo richiesto:

Laureato con anzianità lavorativa di almeno 3 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 2 anni di provata esperienza nell'affiancamento al cliente nell'amministrazione, gestione tecnico-informatica e nella ottimizzazione delle prestazioni delle banche dati (DWH ed in linea generale di tutti i sistemi coinvolti).

E' richiesta inoltre:

- Conoscenza dei principali RDBMS relazionali
- Conoscenza nella configurazione, installazione e gestione dei database relazionali compresa attuazione delle politiche di backup/restore e disaster recovery
- Conoscenza dei principali strumenti di ETL per la gestione di RDBMS relazionali
- Definizione architetture ambiente SQLServer e MySQL
- Gestione autonoma dei problemi tecnici e attitudine al lavoro di gruppo.

Ruolo:

- ✓ Contribuisce alla realizzazione operativa connessa all'evoluzione dei flussi informativi in linea con il Modello di monitoraggio, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.
- ✓ Supporta le implementazioni operative nella fase di accoglienza flussi, realizzazione DB e conseguente utilizzo ai fini delle attività istituzionali dell'Amministrazione.

4. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi verranno erogati sia in modalità "continuativa" sia in modalità "progettuale". La modalità di erogazione verrà definita al momento dell'attivazione dei singoli interventi.

La modalità "continuativa" presuppone che l'erogazione del servizio sia senza soluzione di continuità per un periodo convenuto, a decorrere dall'attivazione dello stesso. Tale modalità comprende sia le



attività pianificabili già all'inizio dell'affidamento, sia tutte le altre che lo saranno solo in funzione delle esigenze che si manifesteranno di volta in volta.

La regolamentazione (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni/persona con modalità a tempo e spesa.

La modalità "progettuale" prevede invece che gli interventi siano eseguiti secondo il ciclo di vita che sarà definito in funzione della tipologia dell'intervento medesimo. Ogni ciclo di vita comprenderà, comunque, una fase di definizione necessaria alla pianificazione dell'intervento, che l'Aggiudicatario effettuerà entro il termine indicato dall'Amministrazione.

La regolamentazione (pianificazione e rendicontazione) è in giorni/persona, vale a dire che il calcolo del corrispettivo per ogni attività avverrà sulla base delle stime, in giorni.

5. GESTIONE DELL'AFFIDAMENTO

5.1. Piano di lavoro della fornitura

L'esecuzione ed il controllo dei servizi deve avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di lavoro della fornitura è lo strumento di riferimento.

Il Piano di lavoro della fornitura, il cui contenuto si articola in interventi secondo modalità "continuativa" e/o in modalità "progettuale", come dettagliato nel paragrafo 4., dovrà essere consegnato ed aggiornato nei termini previsti nei paragrafi 5.4. e 5.5. In ogni caso sarà cura dell'Aggiudicatario consegnare un aggiornamento del Piano di lavoro della fornitura quando si determini una variazione significativa nei suoi contenuti.

Il Piano di lavoro della fornitura ed i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione con le modalità previste nel paragrafo 6.1.

Tale approvazione rappresenta l'assenso sulle stime di impegno e di tempificazione proposta.

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi dovrà avvenire al termine della fase di definizione dell'intervento e sarà documentata nel Piano di lavoro della fornitura. Tale valore è da considerarsi fisso ed invariabile, salvo eventi eccezionali.

Successivamente, nel caso in cui l'Amministrazione richieda modifiche alla pianificazione concordata, si potrà procedere ad una variazione della stima dello sforzo progettuale, che dovrà comunque essere approvata dalla medesima Amministrazione.

Sulla base del Piano di lavoro della fornitura saranno prodotti, alla cadenza indicata nel paragrafo 5.4 e secondo il contenuto di massima, dettagliato nei paragrafi 7.2 e 7.3, lo Stato avanzamento lavori e il Rendiconto risorse.

5.2. Qualità della fornitura

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste l'Aggiudicatario dovrà inoltre rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale è stata richiesta la certificazione.

Sarà facoltà della dell'Amministrazione richiedere un Piano di Qualità della fornitura che l'Aggiudicatario dovrà redigere, sulla base del proprio manuale di qualità e di uno schema da concordare con la medesima Amministrazione e che costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione.



5.3. Indicatori di qualità della fornitura

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, da consegnare all'Amministrazione, comprende come nucleo base quelli elencati nel paragrafo 8. del presente Capitolato. Laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito minimo atteso dall'Amministrazione (valore di soglia).

Nel caso in cui l'Aggiudicatario produca, in sede di offerta, degli obiettivi aggiuntivi a quelli elencati e/o dei valori di soglia migliorativi rispetto a quelli indicati, tale nuovo profilo di qualità potrà, a discrezione dell'Amministrazione, essere assunto come base di riferimento. A tale proposito l'Aggiudicatario dovrà indicare strumenti e tecniche di misura utilizzabili dall'Amministrazione per verificare il rispetto di tali obiettivi aggiuntivi.

L'Aggiudicatario è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità, indicati al successivo paragrafo 8., per tutta la durata contrattuale attraverso la predisposizione di un **Rapporto indicatori di qualità**.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione e/o dell'Aggiudicatario; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del Contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

5.4. Modalità di consegna

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico, anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati e su CD/DVD non riscrivibili.

Tutti i prodotti consegnati su CD/DVD o in via telematica dovranno essere esenti da virus.

La consegna dovrà avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati dall'Amministrazione. Nel caso in cui la documentazione sia richiesta su CD/DVD, questi ultimi dovranno essere accompagnati dalla lettera di consegna.

La data di invio tramite posta elettronica e della lettera di consegna saranno le date utilizzate ai fini del calcolo degli indicatori di qualità della fornitura del paragrafo 8.

5.5. Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito vengono indicati i vincoli temporali sui termini di consegna del Piano di lavoro della fornitura (e connessi Stato avanzamento lavori e Rendiconto risorse) e del Rapporto indicatori qualità. In linea generale, tutti i prodotti previsti quali risultati delle attività pianificate dovranno essere consegnati nei tempi previsti dal Piano di lavoro della fornitura e formalmente sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

Il **Piano di lavoro della fornitura** dovrà essere consegnato entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto.

Successivamente il Piano di lavoro della fornitura sarà aggiornato con frequenza trimestrale, entro 5 giorni solari dalla fine del trimestre di riferimento.

Lo **Stato avanzamento lavori** e il **Rendiconto risorse** dovranno essere consegnati a cadenza trimestrale, entro 15 giorni solari dalla fine del trimestre di riferimento.



In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto del Piano di lavoro della fornitura, questo dovrà essere riconsegnato entro 10 giorni solari dalla formalizzazione delle osservazioni stesse.

In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto allo Stato avanzamento lavori e al Rendiconto risorse, questi dovranno essere riconsegnati entro 10 giorni solari dalla formalizzazione delle osservazioni stesse.

5.6. Subentro e affiancamento di inizio attività

In fase di stipula del contratto di fornitura, l'aggiudicatario dovrà rendere disponibile le strutture organizzative e gli eventuali elementi migliorativi descritti nella Offerta Tecnica e richieste per l'erogazione della fornitura.

Nel periodo successivo alla stipula del contratto, si ritiene necessario che l'Aggiudicatario usufruisca di un periodo finalizzato all'addestramento del proprio personale per la conoscenza dettagliata delle attività.

La data effettiva di possibile inizio di tale periodo, della durata massima di mesi uno, sarà comunicata dall'Amministrazione. Nel corso di detto periodo, la cui pianificazione di dettaglio dovrà essere concordata con l'Amministrazione, il trasferimento della conoscenza potrà essere effettuato dal fornitore uscente, con costi a carico dell'Aggiudicatario. L'affiancamento non potrà eccedere l'impegno globale di 60 giorni/persona. Si precisa che durante tale attività di addestramento non verrà riconosciuto alcun corrispettivo all'Aggiudicatario e non sarà eroso il monte ore (numero di giorni/uomo) riferito al fabbisogno dell'Amministrazione.

Si sottolinea che, nel caso in cui l'Aggiudicatario non esercitasse tale facoltà, l'Aggiudicatario sarà ritenuto totalmente responsabile della piena adeguatezza delle attività che verranno svolte, sia in termini di competenza, qualità che di raggiungimento degli obiettivi di prestazione.

A tal fine dovrà essere redatto un "Piano di Subentro" che sia coerente con le attività oggetto della fornitura e che permetta di minimizzare l'eventuale impatto sulle attività operative inerenti il sistema di accoglienza ed elaborazione dei flussi e la produzione del set di reportistica esistente.

5.7 Trasferimento di know-how

Nel corso dell'affidamento verrà richiesto all'Aggiudicatario di assicurare al personale dell'Assessorato Regionale della Salute e, nei casi previsti, al personale delle Aziende del SSR il trasferimento del know-how acquisito sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, etc..

In ogni caso al termine delle attività contrattuali, l'Aggiudicatario dovrà effettuare la consegna finale di tutta la documentazione prodotta nel corso dell'affidamento.

5.8. Standard e strumenti

La documentazione predisposta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere prodotta in conformità agli standard documentali eventualmente forniti all'avvio dell'affidamento. Nuovi standard dei documenti o modifiche a quelli forniti potranno essere emessi anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutte le nuove attività, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per le attività in corso.

A handwritten mark, possibly a signature or initials, located at the bottom right of the page.



La documentazione prodotta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere compatibile con le più diffuse suite di produttività individuale (es. OpenOffice, Ms Office) e con i seguenti strumenti:

- MS Project;
- Business Object;
- Acrobat (reader, creator, etc.);
- con eventuali altri strumenti che si riterrà opportuno utilizzare e che verranno comunicati con congruo anticipo all'Aggiudicatario.

L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà essere preventivamente concordato. Resta ferma la facoltà di variare o di introdurre nuovi strumenti anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario.

5.9. Luogo di lavoro e trasferte

Le attività oggetto del presente Capitolato Tecnico saranno svolte di norma presso la sede e gli uffici dell'Assessorato Regionale della Salute e, nei casi previsti, presso le sedi delle Aziende del SSR.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricomprese nei corrispettivi, le spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività ed i servizi oggetto del contratto.

Il personale preposto all'esecuzione dei servizi dovrà essere dotato di un proprio personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato.

È fatto divieto di utilizzare le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete interna dell'Amministrazione o comunque delle sedi luogo di lavoro per l'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto, contemporaneamente al collegamento via modem a internet o alla rete esterna.

Con cadenza trimestrale dovrà essere prodotta autocertificazione dei soggetti che hanno prestato l'attività consulenziale.

6. DIREZIONE LAVORI

6.1. Modalità di approvazione

Il **Piano di lavoro della fornitura** sarà approvato dalla Regione, entro 30 giorni solari dalla consegna, attraverso comunicazione formale, salvo diverso accordo tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Lo **Stato avanzamento lavori** e il **Rendiconto risorse** saranno approvati dalla Regione entro 30 giorni solari dalla consegna, salvo diverso accordo tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale. Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Le eventuali osservazioni sui contenuti dei suddetti documenti e le conseguenti modifiche, saranno comunicate formalmente dall'Amministrazione.

Oltre quanto sopra, l'Amministrazione si riserva di procedere all'approvazione di tutti i prodotti previsti quali risultati delle attività entro termini di volta in volta concordati in funzione della specificità dei documenti. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale.

Le eventuali osservazioni sui documenti, saranno comunicate dall'Amministrazione formalmente, assegnando inoltre il termine per effettuare le correzioni. L'Aggiudicatario dovrà provvedere all'aggiornamento dei documenti senza oneri aggiuntivi per la medesima Amministrazione.

La presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica



interromperà il termine per l'approvazione, che decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte dell'Aggiudicatario dei prodotti di fase.

6.2. Impiego delle risorse

L'Aggiudicatario garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato Tecnico.

L'Aggiudicatario individua le risorse afferenti ai profili di "Capo Progetto" e di "Manager", da impiegare nelle attività previste dall'affidamento, prima della stipula dei Contratti. Mentre le risorse afferenti i profili di "Consulente Senior", "Consulente Junior" e "Consulente Informatico Junior", nel rispetto dei requisiti minimi definiti, verranno individuate e presentate all'Amministrazione all'avvio delle attività, insieme all'organigramma del gruppo di lavoro impegnato.

In ogni caso, l'Amministrazione si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza alle specifiche esigenze progettuali.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Amministrazione procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Si precisa che le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione dell'affidamento, ovvero all'inizio dello stesso dovranno essere concordate preventivamente con l'Amministrazione, dietro presentazione ed approvazione dei *curricula*.

La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante con le modalità previste dal Contratto.

7. CONTENUTI DEI DELIVERABLE

Tutto il materiale prodotto in esecuzione dell'affidamento sarà di esclusiva proprietà dell'Assessorato Regionale della Salute, che ne potrà disporre liberamente.

Tutti i deliverable realizzati nell'ambito dell'affidamento devono rispondere ai requisiti stabiliti nel Piano della qualità della fornitura, ove predisposto.

7.1. Piano di lavoro della fornitura

Il **Piano di lavoro** della fornitura dovrà contenere per ogni macroarea il **dettaglio di attività, tempi e stime di impegno delle risorse professionali**.

Coerentemente con le caratteristiche delle singole attività, per ciascuna macroarea si dovranno riportare, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- nome, descrizione e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- direzioni / aree dell'Assessorato della Salute coinvolte;
- nominativo del consulente referente per l'attività;
- elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- prodotti delle singole fasi, con relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno, stimato ed effettivo, secondo la metrica applicabile (FTE o giorni persona) dell'effort progettuale, ove applicabile suddiviso per fase/attività e per figura professionale;
- un diagramma di gantt delle attività.

Si precisa che le date finali delle varie fasi, devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti.



7.2. Stato di avanzamento lavori

Lo Stato di avanzamento lavori dovrà riportare, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

7.3. Rendiconto delle risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo che dovrà contenere:

- elenco nominativo del personale impiegato dall'Aggiudicatario con l'indicazione del profilo;
- dettaglio dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta.

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di richiedere la rendicontazione mensile dell'Aggiudicatario mediante un timesheet mensile con dettaglio giornaliero sottoscritto da ciascuna risorsa coinvolta.

7.4. Executive Summary

In esito allo svolgimento dei servizi previsti, l'Aggiudicatario dovrà produrre un Executive Summary per la descrizione sintetica dei risultati delle attività.

L'Executive Summary dovrà riassumere, in ordine di importanza, i risultati più significativi dell'attività svolta da un punto di vista manageriale e sarà oggetto di presentazione, con slides accompagnatorie, direttamente alla Direzione del Dipartimento Pianificazione Strategica.

Il documento dovrà essere conciso, di facile lettura per management e personale non tecnico e concentrarsi sugli aspetti strategici e dovrà fornire anche indicazioni sulle modalità di risoluzione delle problematiche identificate, sempre utilizzando un linguaggio business e non tecnico.

La struttura ed i contenuti del documento saranno definiti dall'Aggiudicatario di concerto con il referente dell'Amministrazione.

7.5. Piano delle azioni

Il Piano delle azioni è il documento riportante l'indicazione, ad alto livello, delle possibili contromisure tecnologiche, organizzative e/o procedurali da porre in essere per eliminare le problematiche, le cause di non conformità e/o le cause di rischio rilevate.

Il Piano delle azioni, deve contenere, come minimo, le seguenti informazioni:

- la descrizione della problematica rilevata;
- l'indicazione della root-cause;
- la descrizione dell'attività da porre in essere per risolvere la problematica;
- una stima temporale dell'intervento;
- una stima qualitativa (alto, medio, basso, sulla base di criteri concordati con il referente dell'Amministrazione) dell'impatto economico, organizzativo e tecnologico dell'intervento;
- la priorità di implementazione dell'intervento.



8. INDICATORI DI QUALITA'

8.1 IQ01–Personale della fornitura inadeguato:

Con questo indicatore si misurano le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura ritenute inadeguate dall'Amministrazione di cui si dispone la sostituzione.

Aspetto da valutare: Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione;

Unità di misura: Risorse inadeguate;

Periodo di osservazione: Semestrale;

Dati elementari da rilevare: Numero risorse sostituite per ogni semestre su richiesta dell'Amministrazione (Nrisorse_inadeg)

Regola di campionamento: Nessuna;

Formula: $IQ01 = Nrisorse_inadeg$;

Regole di arrotondamento: Nessuna;

Valore di soglia: $IQ01 \leq 1$;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna.

8.2 IQ02–Turn over del personale:

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Aggiudicatario e autorizzate dall'Amministrazione, delle risorse impiegate nella fornitura.

Aspetto da valutare: Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa dell'Aggiudicatario;

Unità di misura: Risorse sostituite;

Periodo di osservazione: Semestrale;

Dati elementari da rilevare: Numero risorse sostituite per ogni semestre su iniziativa dell'Aggiudicatario (Nrisorse_sostituite)

Regola di campionamento: Nessuna;

Formula: $IQ02 = Nrisorse_sostituite$;

Regole di arrotondamento: Nessuna;

Valore di soglia: $IQ02 \leq 1$;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna.

8.3 IQ03–Sostituzione del Capo progetto:

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'Aggiudicatario, del Capo progetto della fornitura.

Aspetto da valutare: Sostituzione del Capo progetto operata su iniziativa dell'Aggiudicatario e non a fronte di richiesta dell'Amministrazione;

Unità di misura: Risorsa sostituita;

Periodo di osservazione: Intero contratto;

Dati da rilevare: Sostituzione permanente del Capo progetto non richiesta dall'Amministrazione (Nsostituzioni)

Regola di campionamento: Vanno considerate le sostituzioni non richieste dall'Amministrazione che riguardano il Capo progetto:

Formula: $IQ03 = Nsostituzioni$;

Regole di arrotondamento: Nessuna;



Valore di soglia: IQ03 = 0;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna.

8.4 IQ04–Tempestività nella sostituzione di personale:

Con questo indicatore si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Aspetto da valutare: Sostituzione di una nuova risorsa: tempo trascorso tra la richiesta/autorizzazione dell'Amministrazione e l'inserimento della risorsa;

Unità di misura: Giorni lavorativi;

Periodo di osservazione: Semestrale;

Dati elementari da rilevare:

Data della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa (Data_rich_risorsa);

Data di inserimento della nuova risorsa (Data_inser_risorsa);

Regola di campionamento: Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una Richiesta/Autorizzazione;

Formula: $IQ04 = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa$;

Regole di arrotondamento: Nessuna;

Valore di soglia: $IQ04 \leq 5$;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna.

8.5 IQ05–Disponibilità di risorse aggiuntive:

Con questo indicatore si misura la disponibilità all'inserimento di risorse aggiuntive nella fornitura a fronte di picchi lavorativi.

Aspetto da valutare: Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro due settimane dalla richiesta;

Unità di misura: Punto percentuale;

Periodo di osservazione: Semestrale;

Dati elementari da rilevare:

Numero di risorse effettivamente allocate entro 2 settimane dalla richiesta (Nrisorse_all);

Numero delle risorse richieste nel periodo di rilevazione (Nrisorse_rich)

Regola di campionamento: Vanno considerate tutte le richieste di risorse aggiuntive e tutte le allocazioni effettive per la gestione delle attività di picco del periodo di riferimento;

Formula: $IQ05 = Nrisorse_all / Nrisorse_rich \times 100$;

Regole di arrotondamento: Nessuna;

Valore di soglia: $IQ04 = 100\%$;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna.

8.6 IQ06–Tempestività nella consegna dei prodotti della fornitura:

Con questo indicatore si conteggiano i prodotti consegnati nei tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro, rispetto al numero totale di documenti consegnati.

Aspetto da valutare: Prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di fornitura approvato;

Unità di misura: Punto percentuale;

Periodo di osservazione: Semestrale;

Dati da rilevare:



Numero dei prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di fornitura approvato (Nprodotti_neitempi);

Numero totale dei prodotti previsti dall'ultimo piano di fornitura approvato (Nprodotti);

Regola di campionamento: Nessuna;

Formula: $IQ06 = \text{Nprodotti_neitempi} / \text{Nprodotti} \times 100$;

Regole di arrotondamento: Il risultato della misura va arrotondato:

- Al punto % per difetto se la prima cifra decimale $e < 5$;
- Al punto % per eccesso se la prima cifra decimale $e \geq 5$;

Valore di soglia: $IQ06 = 98\%$;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna;

Prevista una penale per ogni giorno di ritardo nella consegna;

Eccezioni: Nessuna.

8.7 IQ07-Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici:

Con questo indicatore si misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro della fornitura, non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati dall'Amministrazione; con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione. A titolo esemplificativo e non esaustivo ad esempio il non rispetto completo dei requisiti stabiliti nella fase di definizione dell'intervento, totale mancanza della trattazione di un argomento previsto.

Aspetto da valutare: Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici;

Unità di misura: Punto percentuale;

Periodo di osservazione: Semestrale;

Dati elementari da rilevare:

Numero di prodotti consegnati/ricongegnati non affetti da rilievi critici (Nprodotti_no_rc);

Numero di prodotti consegnati/ricongegnati (Nprodotti);

Regola di campionamento: Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di fornitura approvato;

Formula: $IQ07 = \text{Nprodotti_no_rc} / \text{Nprodotti} \times 100$;

Regole di arrotondamento: Il risultato della misura va arrotondato:

- Al punto % per difetto se la prima cifra decimale $e < 5$;
- Al punto % per eccesso se la prima cifra decimale $e \geq 5$;

Valore di soglia: $IQ07 = 95\%$;

Azioni contrattuali: Penale nel caso di non rispetto di soglia;

Eccezioni: Nessuna.

9. VERIFICA DI CONFORMITÀ

In corso di contratto il soggetto deputato dall'Amministrazione all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi, procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi.

Al termine della suddetta verifica il Direttore dell'Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

La **Verifica di conformità** verrà effettuata con le modalità ed entro i termini indicati nel Contratto e si intende positivamente superata solo in caso le prestazioni contrattuali siano state



Regione Siciliana



eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo l'Amministrazione, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo dal momento in cui l'Amministrazione riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emessa una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi che saranno concordati con l'Amministrazione. Si precisa che tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Aggiudicatario.

Il Dirigente Generale del Dipartimento Pianificazione Strategica

(dott. Gaetano Chiaro)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Chiaro', written over the printed name.



APPENDICE 1

ELENCO FLUSSI INFORMATIVI EX ART. 79 (*)

- **Personale dipendente e non dipendente** (definito per il tramite di un flusso informativo trimestrale *ad hoc* con DDG n. 0397 del 29/02/2012, rivisto integralmente con il DDG n. 1314 del 08/07/2013 e successivamente con il DDG n. 1215 del 30/06/2016);
- **Personale convenzionato** (definito - nella sezione specifica per gli specialisti convenzionati interni - per il tramite di un flusso informativo trimestrale *ad hoc* con DDG n. 1316 del 08/07/2013);
- **Personale Convenzionato MMG/PLS** (definito per il tramite di un flusso informativo trimestrale a carattere regionale già attivato nel corso del 2012; alla data di redazione del presente documento, il provvedimento dirigenziale di formalizzazione risulta in fase di definizione);
- **Beni Sanitari e Non Sanitari** - comprensivi di farmaci, dispositivi medici e beni non sanitari (flusso informativo trimestrale a carattere regionale già attivato nel corso del 2013, ma definito nel corso del 2014 con DDG n.914/ 2014 del 9/6/2014 e in fase di revisione alla data di redazione del presente documento);
- **Servizi non sanitari appaltati** (flusso informativo trimestrale a carattere regionale già attivato nel corso del 2013, ma definito nel corso del 2014 con DDG n.914/ 2014 del 9/6/2014 e in fase di revisione alla data di redazione del presente documento);
- **Strutture e "punti fisici"** (definite per il tramite di un flusso informativo trimestrale *ad hoc* con DDG 0874 del 03/05/2013 e in fase di revisione alla data di redazione del presente documento);
- **Assistenza ospedaliera** (informazioni integrate attraverso il DDG 0874 del 03/05/2013 di cui sopra e in fase di revisione alla data di redazione del presente documento);
- **Assistenza specialistica** (informazioni integrate attraverso il DDG 0874 del 03/05/2013 di cui sopra e in fase di revisione alla data di redazione del presente documento);
- **Posti Letto** (informazioni integrate attraverso il DDG 0874 del 03/05/2013 di cui sopra e in fase di revisione alla data di redazione del presente documento);

(*) *L'elenco di cui sopra è da intendersi valido alla data di redazione del presente documento: sono da considerarsi comprensivi di tale elenco le revisioni manutentive ai flussi sopra indicati e la revisione del DDG 835/2014 in chiave evolutiva che - alla data di redazione del presente documento - risulta in via di definizione.*



APPENDICE 2

REPORTISTICA PRODOTTA IN RIFERIMENTO AI FLUSSI INFORMATIVI EX ART. 79 E ALLE LINEE GUIDA DA 835/2014 e s.m.i.

Area	Report
Personale dipendente (D.D.G 1314/2013)	Report anomalie su flusso personale: controlli logico - formali
	Report Controlli integrità/ragionevolezza informazioni flusso Personale dipendente
	Report Quadratura del Pilastro del Personale contabella D.1.2 (Teste ed FTE)
	Report nominativo del personale per CRIL
	Report Monitoraggio delibere Fondi (TAB F)
	Report direzionale per il monitoraggio del Personale Dipendente, universitario e collaboratore delle aziende del SSR; vista a livello locale
	Report direzionale per il monitoraggio del Personale Dipendente, universitario e collaboratore delle aziende del SSR; vista a livello regionale
	Reportistica di dettaglio responsabili di U.O.C.
	Reportistica specifica su categorie di personale: personale in comando, personale a tempo determinato, personale LSU, etc.
	Reportistica di dettaglio personale allocato su specifici CRIL: Pronto Soccorso, Ginecologia ed Ostetricia, Sale Operatorie, Ambulatori territoriali, Anestesia e Rianimazione, radiodiagnostica, etc.
	Cruscotto direzionale sintetico personale dipendente: tempo indeterminato e personale "flessibile" : vista locale e vista regionale
	Reportistica tasso di assenteismo del personale dipendente per CRIL
	Analisi del personale e valutazione potenziali eccedenze/carenze per CRIL
	Personale Convenzionato (D.D.G 1316/2013 e s.m.i.)
Report anomalie su flusso personale MCA/MDS/MET/SAI / VET: controlli logico-formali	
Report controlli integrità/ragionevolezza informazioni flusso Personale convenzionato MCA/MDS/MET/SAI/VET	
Report Controlli integrità/ragionevolezza informazioni flusso Personale MMG/PLS	
Report quadratura Pilastro MMG/PLS con CE: Vista Regionale e Vista Locale	
Report nominativo personale convenzionato MCA/MDS/MET/SAI/VET	
Reportistica personale convenzionato MCA/MET/MDS/SAI/ VET: vista aziendale	
Reportistica personale convenzionato MMG/PLS: vista aziendale	
Report per il monitoraggio del Personale convenzionato MCA/MDS/MET/SAI /VET; vista a livello regionale	
Report per il monitoraggio del Personale convenzionato MMG/PLS; vista a livello regionale	
Analisi per ruolo e per allocazione (CRIL)	
Reportistica personale convenzionato MCA/MET/MDS/SAI/ VET vista aziendale	
Analisi di coerenza anagrafica MMG/PLS da Flusso Regionale con flusso ex art.50	
Cruscotto direzionale sintetico personale convenzionato: vista locale e vista regionale	
Beni e servizi (D.D.G.914/2014 e s.m.i.)	Report anomalie flusso beni: controlli logico-formali
	Report anomalie flusso servizi: controlli logico-formali
	Report Controlli integrità/ragionevolezza informazioni flusso Beni
	Report Controlli integrità/ragionevolezza informazioni flusso Servizi
	Report direzionale Pilastro beni: vista locale
	Report direzionale Pilastro beni: vista regionale
	Rappresentazione regionale servizi appaltati: analisi principali evidenze
	Analisi ABC consumi farmaceutici per ATC: vista aziendale e regionale
	Analisi ABC consumo di DM: vista aziendale e regionale

Regione Siciliana



Area	Report
	Analisi distribuzione procedure attive e contratti oggetto di proroga
	Analisi delle codifiche CND relative ai dispositivi IVD: coerenza/completezza codifiche
	Report direzionale per il monitoraggio di farmaci erogati nel canale distribuzione DPC
	Report analisi verticali su specifiche categorie di DM: analisi performance di acquisto, coerenza con dati di produzione, per stent des, pacemaker, defibrillatori, ginocchio anca, protesi oculari, valvole cardiache, endoprotesi vascolari.
	Reportistica monitoraggio flussi farmaco vs dati economici (modello CE e Bilanci di Verifica): vista azienda e vista regionale
	Reportistica monitoraggio flusso dispositivi medici vs dati economici (modello CE e Bilanci di Verifica) per azienda: vista azienda e vista regionale
	Report direzionale per il monitoraggio della spesa di farmaci: focus Antitumorali e focus Farmaci per Epatite C
	Report monitoraggio acquisti in economia delle Aziende del SSR
	Tableau regionale monitoraggio gare centralizzate: Sintesi e Dettaglio
	Controllo di Gestione (D.D.G. 835/2014 e s.m.i)
Report controlli integrità/ragionevolezza	
Reportistica analisi coerenza Flusso SDO vs CRIL	
Reportistica analisi coerenza Flusso C vs CRIL	
Report sintetico di controlli di coerenza tra flussi (CRIL, SDO, C, Pers.dipendente, Pers. Convenzionato, Beni sanitari e non, Servizi)	
Report di diagnostica scarichi DM per tipologia di CRIL	
Indicatori di benchmark regionali per CRIL	
Report variabili produttive ambito ospedaliero per CRIL	
Report variabili produttive area ambulatoriale per CRIL	
Report variabili produttive del personale convenzionato MMG/PLS	
Alimentazione del Conto Economico Gestionale per CRIL	