

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

Lotto 6: Servizi di supporto – CENTRO-SUD

[Regione Campania]

Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione Digitale

PIANO DEI FABBISOGNI



INDICE

1. INTRODUZIONE	3
1.1. SCOPO	4
1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.3. ASSUNZIONI	5
1.4. RIFERIMENTI	5
1.5. ACRONIMI E GLOSSARIO	6
2. ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE	6
3. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO	8
3.1. L6.S1 SUPPORTO STRATEGICO	8
3.2. L6.S2 DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI SANITARI	9
3.3. L6.S3 INNOVAZIONE TECNOLOGICA	10
3.4. L6.S4 GOVERNANCE	10
4. SERVIZI CORRELATI AI FABBISOGNI E ROADMAP DEGLI INTERVENTI	11
4.1. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	11
4.2. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE	12
4.3. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	12
4.4. LIVELLI DI SERVIZIO	12

1. INTRODUZIONE

La Regione Campania ha rilevato nel tempo l’importanza e la necessità di sviluppare servizi di sanità digitale sfruttando tecnologie avanzate, elevate competenze digitali, professionali e manageriali.

Le sfide attuali e future che le diverse Regioni e, più in generale, il Sistema Sanitario Nazionale dovranno affrontare nei prossimi anni, sono e saranno innestate in un contesto in cui sono presenti diversi trend tra loro correlati ed in continua evoluzione. In particolare, i principali trend evidenziabili riguardano:

- l’attuazione di un concreto Continuum of Care del cittadino attraverso i servizi territoriali;
- l’adozione di tecnologie innovative da mettere disposizione dei professionisti sanitari;
- la revisione degli aspetti strutturali, organizzativi ed operativi delle Strutture Ospedaliere Pubbliche al fine di gestire al proprio interno i soli accessi per acuti.

In tale contesto risulta fondamentale l’utilizzo efficace e una governance robusta del vasto patrimonio informativo contenuto nei dati, che dovrà abilitare i processi evolutivi riassunti sopra.

La programmazione strategica nazionale – inoltre - ha identificato, all’interno della Missione 6 “Salute” del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), il tema dello sviluppo dei servizi di sanità digitale come una delle priorità di assoluto valore strategico che il sistema paese deve perseguire nei prossimi anni.

All’interno della Missione 6 del PNRR, infatti, l’investimento 1.3.1 della Componente 2 inquadra il potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) come progetto “cardine” e di rilevanza strategica per la valorizzazione dei dati clinici e per offrire nuovi servizi a valore aggiunto al cittadino e agli operatori, rappresentando al contempo il punto unico di accesso digitale a tali servizi. L’obiettivo dell’investimento comprende la diffusione, l’omogeneità e l’accessibilità del Fascicolo su tutto il territorio nazionale, sia per gli assistiti che per gli operatori sanitari.

Per tale investimento sono stati stanziati 1,38 miliardi di euro, con lo scopo di rendere il FSE:

- il punto unico ed esclusivo di accesso per i cittadini ai servizi del SSN;
- l’ecosistema di servizi basati sui dati per gli operatori sanitari ai fini di diagnosi e cura;
- uno strumento di assistenza personalizzato sul paziente grazie all’uso di dati;
- uno strumento per le strutture sanitarie ed istituzioni sanitarie che possono utilizzare le informazioni raccolte dal Fascicolo per l’analisi di dati clinici al fine di migliorare efficacemente l’offerta di servizi da erogare, fornendo quindi una valenza gestionale allo strumento del FSE.

La progettazione e l’implementazione dei nuovi servizi digitali dedicati ai cittadini ed agli operatori devono essere fondati su un approccio paziente-centrico in cui il Fascicolo Sanitario Elettronico rappresenta l’elemento fondamentale di un nuovo ecosistema nel quale i dati clinici di ogni assistito costituiscono il punto di forza nonché il valore aggiunto derivato dalla transizione al FSE 2.0.

La Regione Campania, quindi, a partire dalle iniziative già poste in essere nel corso degli ultimi anni – in primis la piattaforma Regionale SIAC e la Piattaforma SINFONIA – intende realizzare un **ecosistema digitale dei servizi e dei dati sanitari a livello regionale** attraverso la progettazione di un modello dati unico ed indiviso che consenta di sfruttare – nel pieno rispetto delle Linee Guida del GDPR - tutti i potenziali informativi derivanti dalla disponibilità di dati ed informazioni relative al singolo assistito raccolte in un unico focal point quale il **Fascicolo Sanitario Elettronico**.

La disponibilità di dati ed informazioni di questo tipo rappresentano l’elemento principe per poter governare i processi sanitari avendo maggiore consapevolezza della storia clinica del cittadino.

1.1. Scopo

La Regione Campania, congiuntamente a So.Re.Sa. S.p.A. (Società Regionale per la Sanità), ha iniziato un percorso di raccolta e valorizzazione del patrimonio informativo connesso agli episodi di cura mediante il FSE, la cui alimentazione ha subito un notevole incremento negli ultimi 18 mesi. Questo ha permesso di raggiungere i seguenti risultati:

- oltre 8 Mln di documenti clinici pubblicati all’interno del FSE;
- oltre il 90% dei documenti prodotti dalla Aziende Sanitarie Pubbliche inviati al FSE;
- oltre 490 Strutture Sanitarie Private Accreditate divenute parte attiva nell’alimentazione del FSE.

È da questi rilevanti risultati e in funzione di quanto indicato in ambito FSE a livello nazionale che Regione Campania intende partire per attuare un reale **cambio di paradigma basato non più sui documenti ma sui dati** in grado di abilitare al contempo la progettazione di processi e servizi digitale a valore aggiunto per gli operatori e per i cittadini.

A livello nazionale infatti, con l’obiettivo di supportare le Amministrazioni Regionali nel potenziamento del FSE e nel raggiungimento degli obiettivi prefissati (digitalizzazione di tutti i documenti clinici del FSE entro Q4-2024; alimentazione del FSE da parte dell’85% dei medici di base entro il Q4 - 2025; adozione e utilizzo del FSE per tutte le Regioni e le Province Autonome entro il Q2-2026) sono state stilate e pubblicate in Gazzetta Ufficiale, con il Decreto 20 maggio 2022, le “Linee Guida per l’Attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico” che individuano una serie di interventi sia a livello centrale che regionale e aziendale al fine di conseguire:

- la piena integrazione di tutti i documenti sanitari e tipologie di dati, la creazione e implementazione di un archivio centrale, l’interoperabilità di dati e documenti, la progettazione di un’interfaccia utente standardizzata e la definizione dei servizi che il FSE dovrà fornire;
- l’integrazione dei documenti da parte delle Regioni all’interno del FSE, l’aggiornamento dell’infrastruttura tecnologica e della compatibilità dei dati, il supporto all’alimentazione del patrimonio informativo necessario per l’adozione e l’utilizzo del FSE.

Queste Linee Guida, quindi, definiscono un importante percorso di evoluzione per tutte le Regioni italiane con l’obiettivo di uniformare e standardizzare, a livello nazionale, gli elementi costituenti il FSE in termini di contenuti e formati sia dei documenti clinici sia dei dati, garantendo al contempo la qualità del dato stesso, l’interoperabilità tra FSE e abilitando la predisposizione di sempre nuovi e innovativi servizi a valore aggiunto per operatori e cittadini. L’indirizzo strategico unico per l’attuazione di tale evoluzione è quello di tendere ad un miglioramento continuo del grado di popolamento del FSE, in termini di completezza e qualità dei dati e dei documenti che in esso confluiranno.

Per l’attuazione di tali direttive nazionali e in linea con la propria strategia, Regione Campania intende, quindi, progettare e implementare un **ecosistema digitale dei dati sanitari a livello regionale** che, in piena continuità con gli investimenti già posti in essere attraverso progettualità di valenza regionale (ad es. piattaforme SINFONIA, SIAC, SIAPS, ecc...) **garantisca il pieno utilizzo e la valorizzazione del patrimonio informativo regionale attraverso:**

- l’evoluzione dell’attuale modello dei dati che sottende il FSE in piena coerenza con l’architettura FSE 2.0;
- la progettazione e lo sviluppo di nuovi servizi digitali erogati verso cittadini ed operatori, a partire da un’analisi dei dati - nel pieno rispetto delle Linee Guida del GDPR - sullo stato di salute dei cittadini e sulle condizioni clinico-assistenziali dei pazienti in tempo reale.

L’ecosistema digitale dei dati sanitari della Regione Campania ha, inoltre, l’obiettivo di permettere e garantire nel tempo l’uniformità, l’omogeneizzazione e la standardizzazione di tutti i dati e le informazioni necessarie alla governance strategica ed operativa del Sistema Sanitario Regionale, anche attraverso l’adozione di tecniche, metodologie e strumenti di Big Data Analytics e Clinical Decision Support.

All’interno di tale cornice progettuale, il supporto richiesto è articolabile nei servizi previsti dall’Accordo Quadro per l’Affidamento di servizi di supporto in ambito “Sanità digitale - Sistemi informativi gestionali” per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 6, per coerenza di ambito e perimetro di attività.

In considerazione di quanto sopra, la scrivente Amministrazione intende avvalersi dei servizi di supporto di cui al **Lotto 6 dell’Accordo Quadro** in oggetto per un **arco temporale pari a 37 mesi, dal 01/06/2023 fino a 30/6/2026**.

1.2. Campo di Applicazione

Il documento si applica al Contratto Quadro per l’Affidamento di servizi di supporto in ambito “Sanità digitale - Sistemi informativi gestionali” per le Pubbliche Amministrazioni del SSN - Lotto 6 ed in particolare alla richiesta di attivazione dei seguenti servizi:

- L6.S1 Supporto strategico
- L6.S2 Digitalizzazione dei processi sanitari
- L6.S3 Innovazione Tecnologica
- L6.S4 Governance

1.3. Assunzioni

N.D.

1.4. Riferimenti

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
Contratto Quadro del 16/02/2023 e relativi allegati	Contratto Quadro relativo all’affidamento di servizi di supporto in ambito “sanità digitale – sistemi informativi gestionali” per le Pubbliche Amministrazioni del SSN.
Piano della Qualità generale trasmesso a Consip in data 15/03/2023	Piano della Qualità Generale di AQ che costituisce il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all’interno dei propri gruppi di lavoro.

DGR 135 del 21/03/2023	Delibera di presa d’atto dell’assegnazione dei Fondi per la progettazione e la realizzazione del FSE 2.0 ex Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Trasformazione Digitale del 08.08.2022, pubblicato in G.U. n. 232 del 4 ottobre 2022
------------------------	--

1.5. Acronimi e Glossario

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
AgID	Agenzia per l’Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
RTI	Raggruppamento Temporaneo d’Impresa
SSN	Servizio Sanitario Nazionale
SSR	Servizio Sanitario Regionale
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico
DTD	Dipartimento per la Trasformazione Digitale
XML	eXtensible Markup Language
HL7-CDA2	Clinical Document Architecture – Release 2

2. ANAGRAFICA DELL’AMMINISTRAZIONE

 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Regione Campania - Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale
Indirizzo	Via Don Bosco, 9E – Napoli
CAP	80141
Comune	Napoli
Provincia	Napoli
Regione	Regione
Codice Fiscale	80011990639
Indirizzo mail	us11@regione.campania.it

PEC	us11@pec.regione.campania.it
Codice PA	5W9KR6

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Massimo
Cognome	Bisogno
Telefono	+39 392 953 7682
Indirizzo mail	massimo.bisogno@regione.campania.it
PEC	us11@pec.regione.campania.it

3. AMBITI FUNZIONALI OGGETTO DI INTERVENTO

Nell’ambito del contesto progettuale precedentemente descritto, la scrivente Amministrazione richiede l’attivazione dei seguenti servizi di supporto, richiamati anche nel “capitolo 1.2 ambito di applicazione”.

3.1. L6.S1 Supporto strategico

Con riferimento al servizio di **Supporto Strategico** che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

- Supporto nella definizione di un piano strategico volto alla realizzazione di un ecosistema digitale dei dati sanitari regionale che sia coerente con le iniziative e gli obiettivi relativi al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza riguardo la realizzazione del FSE 2.0.
- Monitoraggio costante dell’allineamento degli obiettivi, dei programmi e delle iniziative definite da Regione, Soresa e dagli Enti del SSR per specifici ambiti di intervento rispetto all’attuazione dell’ecosistema digitale dei dati sanitari regionale.
- Supporto strategico per l’adozione di un’infrastruttura dati che permetta di valorizzare e mettere a disposizione dati clinici e sanitari in modo strutturato secondo le best practice definite a livello nazionale ed internazionale.
- Supporto nella identificazione dei contenuti informativi presente nei nuovi processi digitali di cura (ospedalieri, assistenziali e di presa in carico dei pazienti) o nell’evoluzione di quelli già in essere dal quale attingere per alimentare l’ecosistema dati del FSE.
- Supporto nella definizione della strategia realizzativa (e quindi nella successiva pianificazione di dettaglio) degli interventi di adeguamento tecnologico necessari a livello regionale e a livello di aziende sanitarie, anche sulla base di quanto già programmato dall’Amministrazione in riferimento agli adeguamenti tecnologici in ambito FSE e più in generale nell’ambito di evoluzione delineato dalla Missione 6 del PNRR (es. integrazione FSE e Telemedicina).
- Reingegnerizzazione dei processi (BPR) in un’ottica di miglioramento continuo per rispondere alle modifiche normative, ai cambiamenti organizzativi ed all’evoluzione tecnologica al fine di massimizzare il contenuto informativo detenuto dall’ecosistema digitale dei dati sanitari regionale (es. integrazione del sistema ANA).
- Valutazione delle implicazioni derivanti dall’introduzione o dal recepimento di nuova normativa e/o Linee Guida (nazionali e/o regionali) sul sistema informativo ed informatico regionale e degli Enti del SSR, individuando le necessità di adeguamento dello stesso, nelle diverse componenti (funzionali, organizzative, tecnologiche, ecc.) inerenti al perimetro del FSE,
- Supporto all’Amministrazione ed agli Enti del SSR per implementare nuovi scenari di esecuzione dei procedimenti clinici, amministrativi ed iter procedurali, a seguito dell’emanazione di nuove normative e/o Linee Guida (nazionali e/o regionali) attinenti al perimetro del FSE (es. stesura patient summary, gestione certificati, ecc.)
- Assistenza nelle attività di relazione e comunicazione con gli altri Enti Pubblici e Privati del SSR, nonché con Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta per facilitare la realizzazione degli interventi progettuali e con il fine di rendere trasversale il contenuto informativo dell’ecosistema digitale dei dati sanitari.

3.2. L6.S2 Digitalizzazione dei processi sanitari

Con riferimento al servizio di **Digitalizzazione dei processi sanitari** che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

- Impostazione e sviluppo della strategia digitale regionale intesa come articolazione degli obiettivi strategici e successiva declinazione in interventi (sia sui sistemi di back end che sui sistemi di front end) che consentano di realizzare il “cambio di paradigma” che porta dal FSE al FSE 2.0;
- Individuazione di business requirements, attività ed interventi propedeutici alla realizzazione di un ecosistema dati sanitari strettamente correlati ai nuovi servizi previsti dal FSE 2.0 ed all’ottenimento del cambio di paradigma dai documenti ai dati;
- Prioritizzazione degli interventi di digitalizzazione in funzione dei servizi erogati a livello regionale e dagli Enti del SSR con il fine di definire una strategia digitale che permetta un’implementazione efficace dell’ecosistema digitale dei dati sanitari regionale;
- Assessment dei processi digitali attualmente utilizzati o da introdurre che abbiano impatti nella produzione, nella strutturazione e nella valorizzazione dei dati nel perimetro di realizzazione del FSE 2.0 (es. prestazioni erogati tramite l’accesso da FSE, definizione del profilo sanitario sintetico e del patient summary, ecc.);
- Supporto all’adeguamento inerente alla standardizzazione della produzione documentale in ottica di massimizzare l’alimentazione del FSE e facilitare l’introduzione di nuovi standard documentali (es. scheda vaccinazioni);
- Supporto nella ricognizione di fonti dati presenti nell’ecosistema regionale per definire un processo di estrazione, strutturazione ed interconnessione con il FSE 2.0 partendo dai documenti clinici e sanitari prodotti durante il percorso di cura del paziente in setting e ambiti assistenziale diversificati (es. ADI, screening);
- Supporto nell’analisi del patrimonio informativo regionale per la modellizzazione di dashboard e progettazione di indicatori per il monitoraggio quantitativo e qualitativo scalabile dell’alimentazione del FSE;
- Supporto nel disegno e progettazione dei processi e dei relativi servizi destinati sia ai cittadini che agli operatori che utilizzino o alimentino l’ecosistema digitale dei dati sanitari regionale;
- Definizione di casi d’uso, scenari di integrazione, redazione di documenti di supporto per l’evoluzione dei processi di alimentazione dell’ecosistema digitale dei dati sanitari regionale correlati alla promozione del FSE 2.0;
- Definizione di un processo di data quality che tenda al miglioramento continuo della qualità dei dati con il fine di sfruttare nella sua interezza il contenuto informativo da essi derivato;
- Supporto nelle attività di introduzione di nuovi standard e sistemi di codifica dei dati (es. FHIR, SNOMED, DICOM) riconosciuti a livello internazionale così come previsto delle Linee Guida del FSE 2.0 nelle dinamiche dei processi e dei servizi progettati.
- Realizzazione di prototipi (mockup) relativi ai nuovi processi digitali regionali disegnati tesi a verificare e validare la customer experience fondata sullo sfruttamento del patrimonio informativo digitale.

3.3. L6.S3 Innovazione tecnologica

Con riferimento al servizio di **Innovazione tecnologica** che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

- Rappresentazione dei possibili scenari di evoluzione tecnologica ed architettuale dei sistemi informativi regionali per il SSR gestiti dall’Amministrazione volta ad una strutturazione sempre maggiore delle informazioni che abbia nel FSE l’unico collettore e detentore del patrimonio informativo;
- Supporto alla progettazione di un modello dati robusto, scalabile e flessibile che sia derivato in maniera diretta dalla definizione di un’architettura dati che tenda a massimizzare l’integrazione delle sue componenti, anche attraverso l’utilizzo di un Clinical Data Repository, e che porti il FSE al ruolo di punto unico di accesso del patrimonio informativo regionale dei dati sanitari;
- Supporto nell’introduzione nell’ambito dell’ecosistema digitale dei dati sanitari regionale di tecniche, metodi e strumenti di Big Data Analytics e Clinical Decision Support per mettere a disposizione dell’Amministrazioni tecniche innovative di analisi ed utilizzo dei dati.

3.4. L6.S4 Governance

Con riferimento al servizio di **Governance** che la scrivente Amministrazione intende attivare, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico speciale per i Lotti di supporto, si richiede al Fornitore di espletare le seguenti attività:

- Supporto nelle attività di PMO relativamente all’attuazione dei progetti regionali nell’ambito del contenuto informativo del FSE regionale;
- Verifica e monitoraggio delle milestone progettuali, identificandone le criticità e rimodulando eventualmente gli obiettivi;
- Supporto nella definizione di una strategia regionale per il monitoraggio degli avanzamenti progettuali che mirino a valutare il grado di alimentazione del FSE in modo scalabile con il fine di vigilare sullo stato di predisposizione ed utilizzo dell’ecosistema dati sanitari regionale;
- Supporto al miglioramento dei meccanismi di comunicazione e di controllo delle attività operative svolte dall’Amministrazione e dai diversi Enti del SSR per quanto attiene le iniziative di evoluzione del sistema informativo ed informatico regionale legate all’attuazione del FSE 2.0;
- Supporto all’Amministrazione nella realizzazione degli interventi necessari per l’attuazione dei cambiamenti procedurali/organizzativi necessari all’interno degli Enti Regionali del SSR (centrali e locali) derivati dalle attività di evoluzione del FSE e di attuazione dell’ecosistema.

4. SERVIZI CORRELATI AI FABBISOGNI E ROADMAP DEGLI INTERVENTI

In accordo con quanto previsto dall’Accordo Quadro Consip, i servizi richiesti sono riportati nella tabella seguente in cui viene riportato altresì il periodo temporale di massimo **37 mesi**, dal 01/06/2023 fino al 30/06/2026:

Cod. Servizio	Servizio	Periodo (inizio → fine)	Importo
L6.S1	Supporto Strategico	01/06/2023 à 30/06/2026	916.376,98 €
L6.S2	Digitalizzazione dei processi	01/06/2023 à 30/06/2026	2.266.328,76 €
L6.S3	Innovazione tecnologica	01/06/2023 à 30/06/2026	1.059.280,97 €
L6.S4	Governance	01/06/2023 à 30/06/2026	918.013,29 €

Si richiede pertanto, a livello di Piano Operativo, una proposta che comprenda il piano di lavoro di dettaglio ed i relativi deliverable, le tempistiche di attivazione dei servizi, le giornate/uomo e gli importi economici.

L'importo massimale che la scrivente Amministrazione prevede di investire per la soddisfazione del fabbisogno riportato all’interno del documento è pari a circa **5.160.000,00 € (IVA esclusa)** per il periodo in oggetto.

4.1. Modalità di erogazione dei servizi e figure professionali coinvolte

I servizi di supporto descritti dovranno essere erogati in **modalità a corpo** (Tariffa omnicomprensiva per 1 Giorno/Team ottimale di 8 ore) secondo le seguenti metriche:

Servizi richiesti		
Codice Servizio	Nome servizio	Quantità
L6.S1	Supporto strategico	4069 gg/uomo
L6.S2	Digitalizzazione dei processi	10297 gg/uomo
L6.S3	Innovazione tecnologica	4855 gg/uomo
L6.S4	Governance	3905 gg/uomo

Il numero totale di giornate è stato stimato coerentemente con i parametri oggettivi e le previsioni della documentazione di Gara e in particolare con il team mix previsto al par. 5.8.3 “Composizione dei gruppi di lavoro” dell’allegato 2c - Capitolato Tecnico Specifico Lotti di Supporto 6.

4.2. Organizzazione e figure di riferimento dell’Amministrazione

Servizio	Ufficio di riferimento	Personale incaricato
Supporto strategico	Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale	Dott.sa Melania Minetti
Digitalizzazione dei processi	Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale	Dott.sa Maria Di Sarno
Innovazione tecnologica	Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale	Dott. Fabio De Paolis
Governance	Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale	Dott. Massimo Bisogno

4.3. Organizzazione e figure di riferimento del fornitore

Per le iniziative che verranno erogate nell’ambito del contratto di seguito si segnala la necessità da parte del fornitore di indicare nominativi e riferimenti per i seguenti ruoli:

Ruolo	Nome	Cognome	Mail
RUAC - CE			
Referente Tecnico			

I profili e il numero di risorse che saranno coinvolte nell’erogazione dei servizi verranno identificate dal fornitore in sede di Piano Operativo, redatto in risposta al presente Piano dei Fabbisogni.

4.4. Livelli di servizio

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

*** FINE DOCUMENTO ***