

## DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

**N. 53 DEL 17/06/2024**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELL'INCARICO AD ARIA SPA PER L'AVVIO E LA GESTIONE DELLE PROCEDURE FINALIZZATE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI DELL'INIZIATIVA REGIONALE "24C91-PROGRAMMA REGIONALE PER L'INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI PROFESSIONISTI DEL SISTEMA SANITARIO DELLA LOMBARDIA NELL'AMBITO DEL PROGETTO NAZIONALE "PNRR FSE 2.0", DI CUI ALLA DGR 1549 DEL 18/12/2023.**

Il Direttore Generale Paola Palmieri (nominata con DGR n. XII/1651 del 21/12/2023) adotta la seguente determinazione in merito all'argomento indicato in oggetto.

### SC ANALISI E SVILUPPO SISTEMI DI CONTROLLO

Il Direttore della SC "Analisi e Sviluppo Sistemi di Controllo" propone l'adozione del presente atto del quale ha accertato la regolarità tecnico amministrativa.

Il Responsabile del procedimento  
Marta Sottoriva

Il Direttore  
SC "Analisi e Sviluppo Sistemi di Controllo"  
Alberto Panese

L'atto si compone di 43 pagine  
di cui 36 di allegati.

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

## IL DIRETTORE GENERALE

VISTO l'art. 11 della L.R. 30/12/2009 n. 33 (Testo Unico delle leggi regionali in materia di sanità), che ha istituito l'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo, ente di diritto pubblico dotato di autonomia amministrativa, organizzativa, finanziaria e contabile, organismo tecnico-scientifico;

### RICHIAMATE:

- la DGR n. XII/1651 del 21/12/2023 avente ad oggetto: "Determinazioni in ordine all'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo (di concerto con l'assessore Bertolaso)" con la quale la dott.ssa Paola Palmieri è stata nominata Direttore Generale di ACSS a far data dal 22/12/2023 sino al termine della Legislatura ai sensi dell'art. 11 della L.R. n. 33/2009, come modificata dalla L.R. n. 22/2021;
- la determinazione del Direttore Generale n. 60 del 27/12/2023 con la quale l'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario lombardo ha preso atto della citata DGR;

RICHIAMATA la DGR n. XI/7409 del 30/11/2022 con la quale Regione Lombardia ha approvato la Convenzione quadro tra la Giunta Regionale ed ARIA S.p.A. - triennio 2023-2025 e in particolare l'art 13 che prevede al comma 4 – "Rapporti con la Giunta regionale, il Consiglio regionale e con gli Enti del SiReg", che riporta: "*Gli Enti di cui all'allegato A1 della L.R. 30/2006 ed il Consiglio regionale che abbiano necessità di avvalersi della Società per lo svolgimento delle attività di cui al precedente articolo 3, sottoscrivono, anche ai sensi dell'art. 1 comma 3- bis della L.R. n. 27/2003, incarichi coerenti con quanto previsto nella presente Convenzione Quadro*".

### DATO ATTO che:

- l'art. 1, comma 2 della Legge Regionale 27 dicembre 2006, N. 30, stabilisce che: "Al fine di contribuire alla realizzazione degli obiettivi della programmazione regionale, al raggiungimento degli obiettivi di finanza pubblica, mediante il contenimento e la razionalizzazione della spesa, nonché al fine di garantire la valorizzazione degli investimenti: a) gli enti di cui all'allegato A1 svolgono tra loro e a favore della Giunta regionale e Consiglio regionale le prestazioni dirette alla produzione di beni e servizi strumentali alle rispettive attività...";
- l'Agenzia di Controllo rientra nell'allegato A1 della Legge Regionale 27 dicembre 2006, N. 30;

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

- ARIA S.p.A. svolge in base alla L.R. n. 33/2007 funzioni di Centrale di Committenza, anche in relazione all'acquisizione di forniture e servizi informatici e di connettività, e tali attività non sono soggette a valutazione di congruità in quanto non reperibili sul mercato in regime di concorrenza;
- ARIA S.p.A. svolge funzioni di Soggetto Aggregatore, come riconosciuto dalla delibera ANAC n. 781 del 4 settembre 2019;
- ARIA S.p.A. assicura lo sviluppo e la gestione del Sistema Informativo Regionale (SIR) e fornisce a Regione Lombardia il supporto strategico per l'analisi, l'elaborazione e l'utilizzo del patrimonio informativo regionale;

RICHIAMATA la DGR n. 1549 del 18/12/2023 "Piano nazionale di ripresa e resilienza M6C2 1.3.1 "Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE)", con la quale Regione Lombardia ha:

- approvato un Programma regionale di interventi integrati di comunicazione, formazione e ingaggio dei Professionisti del Servizio Sanitario Lombardo, impegnati nelle Aziende Ospedaliere e sul territorio, finalizzato a:
  - diffondere, promuovere e favorire l'utilizzo su tutto il territorio regionale del nuovo FSE 2.0;
  - assicurare il raggiungimento dei target e milestone previste dal PNRR relativi alla Misura 1.3.1 della Componente 2 della Missione 6, ovvero garantire l'alimentazione del FSE 2.0 entro fine 2025 da almeno l'85% di MMG e PLS della Regione;
- ha dato mandato all'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo di definire l'incarico per ARIA S.p.A. necessario alla realizzazione degli interventi sopra citati sulla base dei contenuti proposti con l'Offerta Tecnico Economica, di cui all'Allegato 1, parte integrante del presente atto assegnando alla stessa Agenzia di Controllo l'importo complessivo di € 35.563.000,00;

RICHIAMATO il decreto n. 2083 del 06/02/2024 con il quale la Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia ha impegnato le risorse finanziarie a favore dell'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo per la realizzazione del progetto di cui alla DGR n. 1549/2023 "Piano nazionale di ripresa e resilienza M6C2 1.3.1 "Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE)";

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

CONSIDERATO che ACSS ha l'obiettivo di definire l'incarico ad ARIA S.p.A. necessario alla realizzazione degli interventi approvati con DGR. 1549/2023, utilizzando le risorse finanziarie assegnate dal decreto n. 2083 del 06/02/2024;

VISTO il Decreto di Regione Lombardia n. 5803 del 12/04/2024 avente ad oggetto: "Delega, ai sensi dell'art. 5 co. 2 del contratto istituzionale di sviluppo (CIS), all'Agenzia di Controllo del Sistema sociosanitario lombardo (ACSS) all'esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio delle progettualità finanziate con risorse PNRR e successive linee di investimento nazionali e regionali";

RICHIAMATA la determinazione n. 39 del 22/05/2024 con la quale l'Agenzia di Controllo ha preso atto del decreto, sopra citato di Regione Lombardia, n. 5803 del 12/04/2024;

VISTA la nota PEC. di ARIA S.p.A. IA.2024.0051022 del 14/06/2024, Prot. ACSS 1097 del 14/06/2024 avente ad oggetto: " 24c91-programma regionale per l'incremento delle competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario della Lombardia nell'ambito del progetto nazionale "PNRR FSE 2.0" - ACSS" (conservati in atti);

VISTO lo schema di incarico da sottoscrivere, su mandato regionale, finalizzato alla definizione dei compiti da assegnare ad Aria S.p.A., in qualità di Centrale di Committenza, per l'avvio di procedure di affidamento specifiche necessarie all'implementazione di quanto rappresentato dalla DGR 1549/2023, corredato di allegati;

PRESO ATTO che:

- la durata dell'incarico ad ARIA S.p.A. decorre dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2025, fatte salve le attività per cui ARIA S.p.A. deve garantire la continuità;
- ACSS, per quanto attiene tutte le attività previste all'art. 2 dell'incarico, nonché dalla DGR 1549 del 2023, in ottemperanza con quanto disposto dal Decreto di delega n. 5803 del 12 aprile 2024, previa attestazione di regolare esecuzione prodotta dal RUP di Regione Lombardia e controllo tecnico-contabile positivo del progetto, nonché accertamento della regolarità amministrativo-contabile della documentazione prodotta da Aria S.p.A., procederà alla liquidazione delle relative fatture per le componenti finanziate;

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

- i referenti per ACSS e ARIA S.p.A. sono individuati come di seguito riportato:

|                   |                           |             |
|-------------------|---------------------------|-------------|
| Paola Palmieri    | Referente<br>Responsabile | ACSS        |
| Alberto Panese    | Referente<br>Operativo    | ACSS        |
| Cristian Borrello | Referente<br>Responsabile | ARIA S.p.A. |
| Francesca Fecchio | Referente<br>Operativo    | ARIA S.p.A. |
| Agnese Ciano      | Referente<br>Operativo    | ARIA S.p.A. |
| Ettore Fiore      | Referente<br>Operativo    | ARIA S.p.A. |

- Regione Lombardia ha assegnato all'Agenzia l'importo complessivo di 35.563.000,00 euro per la realizzazione degli interventi contenuti nell'Offerta Tecnico Economica approvata con DGR n.1549/2023;

RITENUTO pertanto di approvare e sottoscrivere lo schema di incarico, allegato quale parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, completo di relativi allegati;

PRESO ATTO che la copertura finanziaria delle attività previste per il progetto "PNRR FSE 2.0" di cui alla DGR n. 1549 del 28/12/2023, pari a euro 35.563.000,00, assegnata da Regione Lombardia all'Agenzia di Controllo del Sistema sociosanitario lombardo con Decreto n. 2083 del 06/02/2024 (Investimenti in Ambito sanitario finanziati ai sensi del D.lgs. n. 118/2011) è garantita come segue:

- Euro 33.433.697,18 a valere dell'esercizio 2024;
- Euro 2.129.302,82 a valere dell'esercizio 2025;

## DETERMINA

per le motivazioni e con le finalità di cui in premessa che qui si intendono integralmente richiamate:

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

1. di definire l'incarico per ARIA S.p.A. approvando lo schema allegato, quale parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, completo di allegati, da sottoscrivere, su mandato regionale, con ARIA S.p.A., in qualità di Centrale di Committenza, per la realizzazione degli interventi approvati con DGR. 1549 del 28/12/2023 avente ad oggetto: "Piano nazionale di ripresa e resilienza M6C2 1.3.1 "Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE)..". – approvazione offerta tecnico economica per implementazione piano operativo per la formazione FSE 2.0 e assegnazione degli importi relativi al piano di comunicazione, di cui al decreto n. 2083 del 06/02/2024;
2. di dare atto che la durata dell'incarico con ARIA S.p.A. è definita dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2025;
3. di dare atto che per quanto attiene tutte le attività previste all'art. 2 dell'incarico nonché dalla DGR 1549 del 2023, ACSS, in ottemperanza con quanto disposto dal Decreto di delega n. 5803 del 12 aprile 2024, previa attestazione di regolare esecuzione prodotta dal RUP di Regione Lombardia, e controllo tecnico-contabile positivo del progetto, nonché accertamento della regolarità amministrativo-contabile della documentazione prodotta da Aria S.p.A., procederà alla liquidazione delle relative fatture per le componenti finanziate;
4. di dare atto che la copertura finanziaria delle attività previste per il progetto regionale di cui alla DGR n. 1549 del 28/12/2023, pari a euro 35.563.000,00, assegnata da Regione Lombardia all'Agenzia di Controllo del sistema sociosanitario lombardo con Decreto n. n. 2083 del 06/02/2024 (Investimenti in Ambito sanitario finanziati ai sensi del D.lgs. 118/2011) è garantita come segue:
  - Euro 33.433.697,18 a valere dell'esercizio 2024;
  - Euro 2.129.302,82 a valere dell'esercizio 2025;
5. di dare mandato al responsabile del procedimento di provvedere per i seguiti di competenza;

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

6. di dare atto inoltre che, ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009, il presente atto verrà pubblicato nei modi di legge ed è immediatamente esecutivo.

Il Direttore Generale  
Paola Palmieri

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale e conservato digitalmente secondo la normativa vigente

**Programma regionale per l'incremento delle competenze digitali dei Professionisti del Sistema Sanitario della Lombardia nell'ambito del Progetto nazionale "PNRR FSE 2.0"**

**TRA**

AGENZIA DI CONTROLLO DEL SISTEMA SOCIO-SANITARIO LOMBARDO (di seguito, per brevità "ACSS"), su mandato regionale ai sensi della DGR 1549/2023, con sede legale in Milano, Via Pola, 12, C.F. 97743230159 rappresentata dalla Dott.ssa Paola Palmieri, in qualità di Direttore Generale.

**E**

AZIENDA REGIONALE PER L'INNOVAZIONE E GLI ACQUISTI S.P.A. (di seguito, per brevità, "ARIA" o "Società") con sede in Milano, Via Torquato Taramelli 26, C.F. e P.IVA 05017630152, rappresentata dal dott. Christian Borrello, in qualità di Amministratore Unico.  
Individuate nel seguito anche come "Parti".

Codice incarico: **24C91**

CUP: **E49I22001110001**

Imposta di bollo assolta in modo virtuale ai sensi dell'articolo 15 del DPR 642/1972 - Autorizzazione n. 15275 del 17/01/2023

## PREMESSA

Le prestazioni descritte nell'incarico rientrano nell'ambito delle attività di sviluppo e di gestione del Sistema Informativo Regionale e sono in linea con quanto previsto dalla Convenzione in essere tra Regione Lombardia e la Società Azienda regionale per l'innovazione e gli acquisti S.p.A. – Aria S.p.A approvata con DGR n. XI/7409 del 30/11/2022 (inserita nella raccolta di Regione Lombardia "Convenzioni e Contratti" RCC n. 13200 del 13/12/2022).

La Convenzione, che si intende interamente richiamata nel presente incarico, prevede infatti al comma 4 dell'articolo 13 - Rapporti con la Giunta regionale, il Consiglio regionale e con gli Enti del SiReg, che "gli Enti di cui all'allegato A1 della l.r. 30/2006 ed il Consiglio regionale che abbiano necessità di avvalersi della Società per lo svolgimento delle attività di cui al precedente articolo 3, sottoscrivono, anche ai sensi dell'art. 1 comma 3-bis della l.r. n. 27/2003, incarichi coerenti con quanto previsto nella presente Convenzione Quadro".

Va infatti considerato che:

- l'art. 1, comma 2 della Legge Regionale 27 dicembre 2006, N. 30, stabilisce che: "Al fine di contribuire alla realizzazione degli obiettivi della programmazione regionale, al raggiungimento degli obiettivi di finanza pubblica, mediante il contenimento e la razionalizzazione della spesa, nonché al fine di garantire la valorizzazione degli investimenti: a) gli enti di cui all'allegato A1 svolgono tra loro e a favore della Giunta regionale e Consiglio regionale le prestazioni dirette alla produzione di beni e servizi strumentali alle rispettive attività...";
- ACSS, Ente committente del presente incarico rientra nell'allegato A1 della Legge Regionale 27 dicembre 2006, N. 30;
- ARIA S.p.A svolge in base alla l.r. n. 33/2007 funzioni di Centrale di Committenza, anche in relazione all'acquisizione di forniture e servizi informatici e di connettività, e tali attività non sono soggette a valutazione di congruità in quanto non reperibili sul mercato in regime di concorrenza;
- ARIA S.p.A svolge funzioni di Soggetto Aggregatore, come riconosciuto dalla delibera ANAC n. 643 del 22 settembre 2021;
- ARIA S.p.A. assicura lo sviluppo e la gestione del Sistema Informativo Regionale (SIR) e fornisce a Regione Lombardia il supporto strategico per l'analisi, l'elaborazione e l'utilizzo del patrimonio informativo regionale.

Occorre inoltre considerare che:

- il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) approvato definitivamente il 3 luglio 2021 alla Missione 6 Salute, promuove importanti interventi organizzativi e tecnologici finalizzati allo sviluppo di un nuovo modello di gestione dei servizi sociosanitari che rafforzi le prestazioni erogate sul territorio, l'integrazione dei percorsi socio-assistenziali, il potenziamento dell'assistenza sanitaria territoriale e l'innovazione e digitalizzazione del Sistema Sanitario Nazionale;
- in particolare, con l'investimento M6C2 1.3.1 "Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE)" si mira al rafforzamento del FSE al fine di estendere e uniformare i contenuti dei referti e documenti digitali sanitari, le funzioni e l'esperienza dell'utente, l'alimentazione e consultazione da parte dei professionisti del SSN;
- il Ministero della Salute con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale con nota protocollo n. G1.2023.0008216 del 2 marzo 2023 ha approvato il "Piano Operativo di Comunicazione e Formazione per l'incremento delle competenze digitali" rivolto agli operatori del sistema sanitario, trasmesso da Regione Lombardia entro i termini previsti dal Decreto Interministeriale 8 agosto 2022;
- in ragione di ciò, nell'ambito dei criteri di riparto delle risorse riconducibili alla linea di attività dell'intervento di investimento M6C2 1.3.1 b) "Adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni", Regione Lombardia, è risultata assegnataria di risorse economiche per un valore di € 40.189.006,38 per il potenziamento delle infrastrutture digitali e € 47.036.807,99 per lo sviluppo

delle competenze digitali dei professionisti del sistema sanitario;

- Regione Lombardia con la DGR XII / 1549 del 18/12/2023 ha approvato l'Offerta Tecnico Economica (OTE) presentata da Aria S.p.A. relativa al programma di sviluppo e messa in atto del "Piano operativo di formazione" per l'incremento delle competenze digitali degli operatori del sistema sanitario relativamente all'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0, con un finanziamento previsto di euro 21.656.372,32 sull'esercizio 2024 e di euro 13.906.627,68 sull'esercizio 2025, per un importo complessivo di euro 35.563.000,00, prendendo atto che l'importo complessivo in argomento trova copertura nei finanziamenti PNRR riconducibili alla linea di attività dell'intervento di investimento M6C2 1.3.1 b) "Adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni";
- con la stessa DGR XII / 1549 del 18/12/2023 inoltre Regione Lombardia:
  - o richiamando in ragione della L.R. 30 dicembre 2009 n. 33 il ruolo svolto dall'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo (ACSS) di soggetto con funzioni di controllo di livello centrale che contribuisce al raggiungimento degli obiettivi strategici regionali in attuazione alla L.R. 22 approvata il 27 ottobre 2021 di riforma del Sistema Sanitario Lombardo, ha individuato nell'Agenzia il soggetto che assume il ruolo di soggetto correlato intermediario, così come previsto per la realizzazione degli interventi PNRR, per l'affidamento ad ARIA S.p.A. della progettazione e realizzazione degli interventi di formazione per l'incremento delle competenze digitali degli operatori del sistema sanitario finalizzati all'evoluzione del Fascicolo Sanitario Elettronico;
  - o ha dato mandato ad ACSS di definire l'incarico per ARIA S.p.A. necessario alla realizzazione degli interventi delineati sulla base dei contenuti proposti con l'Offerta Tecnico Economica, assegnando alla stessa Agenzia di Controllo l'importo complessivo di € 35.563.000,00;
  - o ha demandato a successivo provvedimento della Direzione Generale Welfare l'assegnazione e l'impegno delle risorse per l'importo complessivo di € 35.563.000,00 (Decreto di assegnazione n. 2083 del 6 febbraio 2024) per la realizzazione degli interventi contenuti nell'Offerta Tecnico Economica di ARIA.

I documenti di seguito elencati ed allegati costituiscono parte integrante e sostanziale dell'incarico.

- Allegato: Cronoprogramma
- Allegati: Schede servizio di riferimento
- Allegato: Scheda CUP

Tutto ciò premesso e considerato le parti, come sopra rappresentate, convengono e stipulano quanto segue.

## ACRONIMI E GLOSSARIO

|             |                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------|
| ARIA S.p.A. | Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. |
| OTE         | Offerta Tecnico Economica                                 |
| RL          | Regione Lombardia                                         |
| SIR         | Sistema Informativo Regionale                             |
| SIREG       | Sistema Regionale                                         |
| SISS        | Sistema Informativo Socio-Sanitario                       |
| FSE         | Fascicolo Sanitario Elettronico                           |

## 1. OGGETTO DELL'INCARICO

Programma regionale per l'incremento delle competenze digitali dei Professionisti del Sistema Sanitario della Lombardia nell'ambito del Progetto nazionale "PNRR FSE 2.0".

L'iniziativa si colloca nel contesto di attuazione, da parte di Regione Lombardia, delle progettualità definite sulla base di quanto previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (di seguito anche PNRR).

Il PNRR stabilisce due obiettivi primari nell'ambito della missione 6 "Salute":

- la Missione M6C1 - Reti di prossimità, strutture e Telemedicina per l'assistenza territoriale
- la missione M6C2 - Innovazione, ricerca, digitalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale

Con specifico riferimento alla Componente 2 della Missione 6 (M6C2), il PNRR si concentra sul rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione da indirizzare tramite il potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e rafforzamento del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS). In particolare, l'Investimento 1.3.1 prevede la realizzazione di un intervento di respiro nazionale finalizzato al potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico, al fine di garantirne diffusione, omogeneità e accessibilità in ogni Regione e Provincia autonoma da parte di assistiti e operatori sanitari.

Il potenziamento del FSE (c.d. Progetto "PNRR FSE 2.0") si declina, a livello regionale, attraverso due macro-aree di intervento:

**A. Macro-area "Potenziamento delle infrastrutture digitali":** adeguamento di tutti i Sistemi produttori adottati localmente per la produzione dei documenti clinici da parte di Regioni e Province autonome nell'ottica di adeguamento della propria architettura regionale in logica di interoperabilità, affinché i sistemi applicativi non solo refertino ma anche conferiscano secondo standard di interoperabilità descritti nelle Linee Guida di Attuazione FSE emanate dal DTD e Ministero della Salute;

**B. Macro-area "Incremento competenze digitali":** attuazione, in concomitanza con gli interventi di potenziamento e adeguamento tecnologico sopra indicati, di un programma regionale di iniziative di comunicazione e formazione rivolti ai Professionisti del Servizio Sanitario Regionale per diffondere, promuovere e favorire l'utilizzo del nuovo Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE 2.0) e assicurare, al contempo, il raggiungimento dei target e milestone previste dal PNRR in ambito, ovvero aumentare la % di indicizzazione sul FSE e garantire, in ogni Regione e Provincia autonoma, l'alimentazione del FSE 2.0 entro fine 2025 da almeno l'85% di MMG e PLS.

Con riferimento al **macro-ambito "Incremento competenze digitali"** Regione Lombardia ha comunicato al DTD e il Ministero della Salute (MdS) una macro-proposta di iniziative di formazione e comunicazione da erogare in ambito Formazione e Comunicazione FSE 2.0, nel rispetto delle milestone e tempistiche previste dal progetto PNRR FSE 2.0, formalizzata attraverso un **Piano Operativo per l'incremento delle competenze digitali**, coerentemente con quanto stabilito dal Decreto del 8 Agosto 2022 ("DM-Riparto"). A Marzo 2023, tale proposta della Regione Lombardia è stata approvata dal DTD e MdS, costituendo, di conseguenza, la base di partenza per la progettazione e implementazione di dettaglio di un Programma regionale di Comunicazione e Formazione che sarà attuato anche attraverso la realizzazione dell'iniziativa oggetto del presente incarico.

In tale contesto, è stato approvato con **DGR n°1549 del 18/12/2023** un Programma regionale di interventi integrati di comunicazione, formazione e ingaggio dei Professionisti del Servizio Sanitario Lombardo, impegnati nelle Aziende Ospedaliere e sul territorio, finalizzato a:

- diffondere, promuovere e favorire l'utilizzo su tutto il territorio regionale del nuovo FSE 2.0;

- assicurare il raggiungimento dei target e milestone previste dal PNRR relativi alla Misura 1.3.1 della Componente 2 della Missione 6, ovvero garantire l'alimentazione del FSE 2.0 entro fine 2025 da almeno l'85% di MMG e PLS della Regione.

**Il Programma in oggetto, che si svolge all'interno della durata del PNRR (2024-2025)** sarà realizzato sulla base di un framework unitario di intervento incentrato su 2 macro-servizi integrati:

- **Macro-servizio 1:** Progettazione e implementazione di un Modello unico di upskilling regionale e di produzione dei contenuti formativi e informativi che saranno adottati per l'implementazione delle iniziative di formazione e comunicazione rivolte ai Professionisti del SSR;
- **Macro-servizio 2:** Progettazione e implementazione dei processi e strumenti di e-Learning, CRM e Digital engagement necessari ad assicurare la massima fruizione dei contenuti formativi/informativi prodotti da parte di tutti i Professionisti del SSR Lombardo coinvolti e il conseguimento delle "milestone di alimentazione del FSE 2.0" previste dall'Investimento 1.3.1 della Componente 2, Missione 6 del PNRR.

A seguito di quanto sopra riportato, ACSS incarica ARIA, in qualità di Centrale di Committenza, a svolgere le attività oggetto del presente incarico attraverso l'attivazione di procedure di affidamento specifiche necessarie finalizzate alla implementazione di quanto sopra rappresentato.

Ai fini del raggiungimento del risultato del presente incarico, nella sua qualità di Centrale di Committenza, ARIA S.p.A. ha pertanto la responsabilità:

- dell'esecuzione dei contratti – in essere o da stipularsi a seguito dell'avvio o del completamento delle procedure di gara sottoelencate – derivanti dalle seguenti procedure di acquisizione:
  - Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE;
  - Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA;
  - Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale - Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;
  - Contratto 2020331922 – Servizi di demand management, sviluppo, manutenzione per la realizzazione dei modelli di e-health della Regione Lombardia – lotto 4 – RTI 1922-20 Santer Reply Spa
- delle attività di gara necessarie a consentire lo svolgimento dei rilasci descritti nel presente incarico – esercitando, ove necessario, anche responsabilità sulle attività di analisi fabbisogni e programmazione – e dell'esecuzione dei conseguenti contratti d'appalto:
  - ARIA\_2023\_133\_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario
  - ARIA\_2024\_001\_F - Gara per l'affidamento dei servizi di demand management, sviluppo, manutenzione per la realizzazione dei modelli di e-health della Regione Lombardia.

Qualora nel corso della durata dell'incarico ai fini del raggiungimento del risultato del presente incarico, intervenisse la necessità di ricorrere all'utilizzo di contratti non precedentemente indicati, gli aggiornamenti saranno formalizzati tramite una nota firmata dai Referenti Responsabili dell'incarico stesso. La nota sarà condivisa con ACSS.

Le attività oggetto del presente incarico sono riferite alle seguenti schede servizio:

| Codice scheda servizio | Titolo scheda servizio                                          | Tipologia attività<br>(sviluppo/gestione) |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| SCH-301_02             | Piattaforma di e-Learning, CRM e Digital engagement sul FSE 2.0 | Sviluppo                                  |

|         |                                   |          |
|---------|-----------------------------------|----------|
| INC-051 | Contact Center assistenza<br>SISS | Sviluppo |
|---------|-----------------------------------|----------|

## 2. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### Macro-Servizio 1:

**Progettazione e implementazione del Modello di formazione regionale e produzione dei contenuti formativi e informativi:**

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tipologia di rilascio |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-01           | <i>Servizio 1.1 - Progettazione e implementazione del Modello di gestione operativa delle competenze digitali target FSE 2.0 e la "stratificazione" dei professionisti del SSR: Attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati alla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o progettazione per la definizione del modello di gestione operativa e dei processi organizzativi che saranno implementati dai diversi stakeholders coinvolti per l'incremento delle competenze digitali dei professionisti del SSR a livello regionale e aziendale (definizione e composizione GdL, modalità di interazione, etc.);</li> <li>o Supporto all'implementazione del modello di gestione operativa e dei processi organizzativi individuati nell'ambito degli interventi previsti nei Piani Operativi di Comunicazione e Formazione;</li> <li>o Progettazione e realizzazione di un Modello regionale di skill inventory, al fine di garantire una contestualizzazione delle iniziative di formazione e di comunicazione che saranno erogate in funzione delle competenze attuali e target per ciascuna tipologia di target;</li> <li>o Attività di individuazione e prioritizzazione delle competenze digitali da sviluppare per ciascuna tipologia di professionista coinvolto.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tipologia di rilascio |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-02           | <i>Servizio 1.1 - Progettazione e implementazione del Modello di gestione operativa delle competenze digitali target FSE 2.0 e la "stratificazione" dei professionisti del SSR: Attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>○ delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati alla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ progettazione per la definizione del modello di gestione operativa e dei processi organizzativi che saranno implementati dai diversi stakeholders coinvolti per l'incremento delle competenze digitali dei professionisti del SSR a livello regionale e aziendale (definizione e composizione GdL, modalità di interazione, etc.);</li> <li>○ Supporto all'implementazione del modello di gestione operativa e dei processi organizzativi individuati nell'ambito degli interventi previsti nei Piani Operativi di Comunicazione e Formazione;</li> <li>○ Progettazione e realizzazione di un Modello regionale di skill inventory, al fine di garantire una contestualizzazione delle iniziative di formazione e di comunicazione che saranno erogate in funzione delle competenze attuali e target per ciascuna tipologia di target;</li> <li>○ Attività di individuazione e prioritizzazione delle competenze digitali da sviluppare per ciascuna tipologia di professionista coinvolto.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tipologia di rilascio |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-03           | <i>Servizio 1.2 - Progettazione e pianificazione dei percorsi formativi e informativi FSE 2.0 e accompagnamento all'attuazione: Attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o attuazione della valutazione iniziale del fabbisogno formativo e di comunicazione attraverso l'analisi dei Piani Operativi regionali e l'analisi della popolazione target;</li> <li>o la costruzione dei pacchetti di formazione e di comunicazione sulle iniziative presenti all'interno del Piano Esecutivo annuale di Formazione e di Comunicazione;</li> <li>o l'attività di valutazione dell'opportunità di accreditamento ECM dei corsi inseriti all'interno del Piano Esecutivo annuale di Formazione;</li> <li>o la definizione del budget necessario per la realizzazione della formazione su 9 macrocategorie di argomenti (Data Management, Formazione generica FSE, Servizi di privacy FSE, etc.), come indicato nel Piano Operativo di Formazione FSE 2.0, che coinvolgerà una platea di circa 95.000 professionisti del SSR;</li> <li>o la definizione del budget necessario per la realizzazione dei 7 macro-obiettivi di comunicazione (incrementare l'uso del Fascicolo da parte degli operatori verso i cittadini, presentare e far conoscere il FSE, i suoi servizi e funzionalità, sensibilizzare l'utente sull'importanza della privacy e del trattamento dei dati e documenti clinici, etc.) come indicato nel Piano Operativo di Comunicazione FSE 2.0;</li> <li>o le attività di progettazione degli interventi di formazione e comunicazione rivolti ai Professionisti del SSR.</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-04           | <i>Servizio 1.2 - Progettazione e pianificazione dei percorsi formativi e informativi FSE 2.0 e accompagnamento all'attuazione: Attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico</li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</p> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ attuazione della valutazione iniziale del fabbisogno formativo e di comunicazione attraverso l'analisi dei Piani Operativi regionali e l'analisi della popolazione target;</li> <li>○ la costruzione dei pacchetti di formazione e di comunicazione sulle iniziative presenti all'interno del Piano Esecutivo annuale di Formazione e di Comunicazione;</li> <li>○ l'attività di valutazione dell'opportunità di accreditamento ECM dei corsi inseriti all'interno del Piano Esecutivo annuale di Formazione;</li> <li>○ la definizione del budget necessario per la realizzazione della formazione su 9 macrocategorie di argomenti (Data Management, Formazione generica FSE, Servizi di privacy FSE, etc.), come indicato nel Piano Operativo di Formazione FSE 2.0, che coinvolgerà una platea di circa 95.000 professionisti del SSR;</li> <li>○ la definizione del budget necessario per la realizzazione dei 7 macro-obiettivi di comunicazione (incrementare l'uso del Fascicolo da parte degli operatori verso i cittadini, presentare e far conoscere il FSE, i suoi servizi e funzionalità, sensibilizzare l'utente sull'importanza della privacy e del trattamento dei dati e documenti clinici, etc.) come indicato nel Piano Operativo di Comunicazione FSE 2.0;</li> <li>○ le attività di progettazione degli interventi di formazione e comunicazione rivolti ai Professionisti del SSR.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-05           | <i>Servizio 1.3 - Produzione ed erogazione dei contenuti formativi e informativi FSE 2.0: Attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>○ delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la formazione dei formatori livello HUB agli operatori con ruoli apicali</li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>individuati (circa 600 operatori);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o la produzione ed erogazione dei contenuti formativi nelle diverse modalità previste come la formazione in presenza, la formazione a distanza sincrona o asincrona o formazione sul posto di lavoro, per garantire la formazione alle 25 tipologie di target individuate per tutta la durata progettuale;</li> <li>o attività funzionali all'erogazione dei contenuti formativi previste in fase di progettazione delle modalità organizzative, quali ad esempio la predisposizione del materiale didattico d'aula e/o e-learning, le esercitazioni e i test di apprendimento previsti e il questionario volto alla rilevazione della soddisfazione degli utenti;</li> <li>o pianificazione editoriale e la realizzazione degli interventi di comunicazione identificati attraverso i diversi canali di comunicazione online e offline individuati nel Piano Operativo di Comunicazione, indirizzati alle 25 categorie target;</li> <li>o attività di analisi delle risultanze della valutazione dei fabbisogni, supporto alla predisposizione ed aggiornamento dei Piani Esecutivi, prioritizzazione degli interventi e conseguente progettazione del Piano Esecutivo annuale di Formazione e di Comunicazione;</li> <li>o definizione dei criteri e delle logiche per la selezione, l'ingaggio e la gestione dei fornitori terzi per la fornitura ed erogazione dei contenuti di formazione e comunicazione;</li> <li>o progettazione e realizzazione di un sistema di monitoraggio strategico finalizzato all'osservazione dello stato di avanzamento degli interventi di Formazione e Comunicazione.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipologia di rilascio |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-06           | <i>Servizio 1.3 - Produzione ed erogazione dei contenuti formativi e informativi FSE 2.0: Attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o la formazione dei formatori livello HUB agli operatori target individuati (circa 10 tipologie di target);</li> <li>o la produzione ed erogazione dei contenuti formativi nelle diverse modalità previste come la formazione in presenza, la formazione a</li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>distanza sincrona o asincrona o formazione sul posto di lavoro, per garantire la formazione alle 25 tipologie di target individuate per tutta la durata progettuale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>attività funzionali all'erogazione dei contenuti formativi previste in fase di progettazione delle modalità organizzative, quali ad esempio la predisposizione del materiale didattico d'aula e/o e-learning, le esercitazioni e i test di apprendimento previsti e il questionario volto alla rilevazione della soddisfazione degli utenti;</li> <li>pianificazione editoriale e la realizzazione degli interventi di comunicazione identificati attraverso i diversi canali di comunicazione online e offline individuati nel Piano Operativo di Comunicazione, indirizzati alle 25 categorie target;</li> <li>attività di analisi delle risultanze della valutazione dei fabbisogni, supporto alla predisposizione ed aggiornamento dei Piani Esecutivi, prioritizzazione degli interventi e conseguente progettazione del Piano Esecutivo annuale di Formazione e di Comunicazione;</li> <li>definizione dei criteri e delle logiche per la selezione, l'ingaggio e la gestione dei fornitori terzi per la fornitura ed erogazione dei contenuti di formazione e comunicazione;</li> <li>progettazione e realizzazione di un sistema di monitoraggio strategico finalizzato all'osservazione dello stato di avanzamento degli interventi di Formazione e Comunicazione.</li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tipologia di rilascio |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-07           | <i>Servizio 1.4 - Erogazione di servizi di formazione-intervento on site e da remoto: Attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'individuazione ed erogazione di servizi di formazione-intervento on site e da remoto.</li> <li>la definizione di servizi on-demand attivabili su specifiche esigenze dei Key User, tra cui rientrano sia operatori sanitari medici ma anche tutte le altre figure professionali sanitarie.</li> <li>l'erogazione dei servizi altamente specializzati per il target previsto.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipologia di rilascio |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-08           | <i>Servizio 1.4 - Erogazione di servizi di formazione-intervento on site e da remoto: Attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o l'individuazione ed erogazione di servizi di formazione-intervento on site e da remoto.</li> <li>o la definizione di servizi on-demand attivabili su specifiche esigenze dei Key User, tra cui rientrano sia operatori sanitari medici ma anche tutte le altre figure professionali sanitarie.</li> <li>o l'erogazione dei servizi altamente specializzati per il target previsto.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tipologia di rilascio |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-09           | <i>Servizio 1.5 - Project &amp; Stakeholder Management: Attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o la definizione dell'impianto progettuale delle attività secondo i processi</li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>tipici del Project management (definizione della WBS delle attività, baseline di tempi, costi e qualità, etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o attività di gestione dei rischi e messa in campo di azioni correttive e/o di mitigazione che saranno attuate, al verificarsi di eventuali eventi avversi;</li> <li>o coordinamento e raccordo delle iniziative tra i diversi stakeholder, al fine di supportare la corretta conduzione ed erogazione degli interventi, quali ad esempio l'individuazione, mappatura, gestione ed ingaggio degli stakeholder rilevanti per la sua attuazione (es. provider ECM, Università, Centri Studi, Ordini Professionali, Associazioni, Federazioni);</li> <li>o analisi del monitoraggio degli interventi previsti nei Piani Esecutivi annuali per l'anno 2024 e rivolti a 25 tipologie di target appartenenti a più di 40 Enti differenti e da raggiungere con differenti modalità di erogazione/canali di comunicazione.</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipologia di rilascio |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-10           | Servizio 1.5 - Project & Stakeholder Management: Attività 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023330656 - Convenzione Consip - Servizi Supporto L5SI Sanitari e Servizi al Cittadino – lotto 5 - RTI 656-23 INTELLERA</li> </ul> </li> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2023_133_F - Formazione e change management a supporto ES per evoluzione FSE - Competenze digitali professionisti sistema sanitario</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o definizione dell'impianto progettuale delle attività secondo i processi tipici del Project management (definizione della WBS delle attività, baseline di tempi, costi e qualità, etc.);</li> <li>o attività di gestione dei rischi e messa in campo di azioni correttive e/o di mitigazione che saranno attuate, al verificarsi di eventuali eventi avversi;</li> <li>o coordinamento e raccordo delle iniziative tra i diversi stakeholder, al fine di supportare la corretta conduzione ed erogazione degli interventi, quali ad esempio l'individuazione, mappatura, gestione ed ingaggio degli stakeholder rilevanti per la sua attuazione (es. provider ECM, Università, Centri Studi, Ordini Professionali, Associazioni, Federazioni);</li> <li>o analisi del monitoraggio degli interventi previsti nei Piani Esecutivi annuali per l'anno 2025 e rivolti a 25 tipologie di target appartenenti a più di 40 Enti differenti e da raggiungere con differenti modalità di erogazione/canali di comunicazione.</li> </ul> |                       |

## Macro-Servizio 2:

### Progettazione e implementazione dei processi e strumenti di e-Learning, CRM e Digital engagement dei Professionisti del SSR

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-11           | <i>Servizio 2.1 - Progettazione e pianificazione operativa processi e campagne di comunicazione, formazione e ingaggio professionisti del SSR: attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE</li> <li>– Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale - Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o attività iniziali di progettazione per l'impostazione e condivisione con tutti gli stakeholders del modello regionale di programmazione, erogazione e monitoraggio delle campagne multi-canale di comunicazione, formazione e ingaggio dei Professionisti del SSR, che saranno gestite attraverso i Servizi 2.3 (Piattaforma di e-Learning, CRM e Digital engagement) e 2.4;</li> <li>o attività di progettazione per la definizione, condivisione con tutti gli stakeholders e aggiornamento continuo del piano regionale (a vita intera, annuale e trimestrale) delle campagne da erogare;</li> <li>o progettazione, programmazione e pianificazione operativa della singola campagna prevista a Piano.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipologia di rilascio |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-12           | <i>Servizio 2.1 - Progettazione e pianificazione operativa processi e campagne di comunicazione, formazione e ingaggio professionisti del SSR: attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE</li> <li>– Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale - Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;</li> </ul> </li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ attività iniziali di progettazione per l'impostazione e condivisione con tutti gli stakeholders del modello regionale di programmazione, erogazione e monitoraggio delle campagne multi-canale di comunicazione, formazione e ingaggio dei Professionisti del SSR, che saranno gestite attraverso i Servizi 2.3 (Piattaforma di e-Learning, CRM e Digital engagement) e 2.4;</li> <li>○ attività di progettazione per la definizione, condivisione con tutti gli stakeholders e aggiornamento continuo del piano regionale (a vita intera, annuale e trimestrale) delle</li> <li>○ campagne da erogare;</li> <li>○ progettazione, programmazione e pianificazione operativa della singola campagna prevista a Piano.</li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-13           | <i>Servizio 2.2 - Progettazione, Configurazione (Set-up) e attivazione/alimentazione della Piattaforma multi-canale di e-learning, CRM e engagement: attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale - Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ attività iniziali di progettazione, set-up, test, collaudo e attivazione della Piattaforma di e Learning, CRM e Digital engagement, da mettere a disposizione dei Professionisti del SSR Lombardo che saranno impattati dal Programma oggetto del presente Incarico;</li> <li>○ attività continuative, da sostenere per l'intera durata del Programma, per l'alimentazione e caricamento in Piattaforma dei contenuti formativi/informativi prodotti, da rendere disponibili alle singole categorie di Professionista del SSR Lombardo.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-14           | <i>Servizio 2.2 - Progettazione, Configurazione (Set-up) e attivazione/alimentazione della Piattaforma multi-canale di e-learning, CRM e engagement: attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                   | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale</li> </ul> </li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>- Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;</p> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o attività continuative, da sostenere per l'intera durata del Programma, per l'alimentazione e caricamento in Piattaforma dei contenuti formativi/informativi prodotti, da rendere disponibili alle singole categorie di Professionista del SSR Lombardo che saranno impattati dal Programma oggetto del presente Incarico;</li> <li>o attività continuative, da sostenere per l'intera durata del Programma, per l'alimentazione e caricamento in Piattaforma dei contenuti formativi/informativi prodotti, da rendere disponibili alle singole categorie di Professionista del SSR Lombardo.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tipologia di rilascio |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-15           | <i>Servizio 2.3 - Gestione della piattaforma regionale di e-Learning, CRM e Digital engagement FSE 2.0: attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2020331922 – Servizi di demand management, sviluppo, manutenzione per la realizzazione dei modelli di e-health della Regione Lombardia – lotto 4 – RTI 1922-20 Santer Reply Spa;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o utilizzo del software e la gestione delle funzionalità in esercizio e delle basi dati relative alla Piattaforma Salesforce di e-Learning, CRM e Digital engagement configurata, attivata e alimentata attraverso il Servizio 2.2;</li> <li>o la presa in carico e immediata risoluzione dei problemi che comportano un malfunzionamento del Sistema.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipologia di rilascio |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-16           | <i>Servizio 2.3 - Gestione della piattaforma regionale di e-Learning, CRM e Digital engagement FSE 2.0: attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o delle attività di gara – comprese le attività di analisi fabbisogni e programmazione – e conseguentemente dell'esecuzione dei contratti relative ai seguenti fabbisogni/gare in itinere al momento dell'approvazione dell'incarico <ul style="list-style-type: none"> <li>– ARIA_2024_001_F - Gara per l'affidamento dei servizi di demand management, sviluppo, manutenzione per la realizzazione dei modelli di e-health della Regione Lombardia.</li> </ul> </li> </ul> |                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o utilizzo del software e la gestione delle funzionalità in esercizio e delle basi dati relative alla Piattaforma Salesforce di e-Learning, CRM e Digital engagement configurata, attivata e alimentata attraverso il Servizio 2.2;</li> <li>o la presa in carico e immediata risoluzione dei problemi che comportano un malfunzionamento del Sistema.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-17           | <i>Servizio 2.4 - Gestione campagne outbound e affiancamento/coaching multi-canale per la comunicazione e formazione FSE 2.0 - Attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o organizzazione ed erogazione (sulla base della pianificazione operativa definita nell'ambito del servizio 2.1) delle singole campagne outbound e di affiancamento/coaching multicanale per la comunicazione e formazione FSE 2.0;</li> <li>o addestramento e gestione delle risorse impegnate nell'erogazione delle campagne.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tipologia di rilascio |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-18           | <i>Servizio 2.4 - Gestione campagne outbound e affiancamento/coaching multi-canale per la comunicazione e formazione FSE 2.0 - Attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o organizzazione ed erogazione (sulla base della pianificazione operativa definita nell'ambito del servizio 2.1) delle singole campagne outbound e di affiancamento/coaching multicanale per la comunicazione e formazione FSE 2.0;</li> <li>o addestramento e gestione delle risorse impegnate nell'erogazione delle campagne.</li> </ul> |                       |

| Codice rilascio | Titolo rilascio                                                                                                 | Tipologia di rilascio |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-19        | <i>Servizio 2.5 - Monitoraggio operativo attuativo degli interventi di ingaggio, formazione e comunicazione</i> | Corpo                 |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                    | <i>gestiti attraverso Piattaforma e Campagne: attività 2024</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE;</li> <li>– Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale - Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gestione continuativa dei processi di monitoraggio operativo attuativo continuo dell'avanzamento delle azioni di ingaggio, comunicazione e formazione implementate attraverso la Piattaforma Salesforce e il Servizio 2.4;</li> <li>○ gestione continuativa dei processi di forecasting dinamico e ottimizzazione continua delle campagne progettata e pianificate nell'ambito del Servizio 2.1, con l'obiettivo di assicurare il conseguimento delle milestone previste dal progetto PNRR FSE 2.0.</li> </ul> |  |

| Codice rilascio    | Titolo rilascio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tipologia di rilascio |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 24C91-20           | <i>Servizio 2.5 - Monitoraggio operativo attuativo degli interventi di ingaggio, formazione e comunicazione gestiti attraverso Piattaforma e Campagne: attività 2025</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Corpo                 |
| <b>Descrizione</b> | <p>È in capo ad ARIA la responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dell'esecuzione dei seguenti contratti d'appalto già in essere o derivanti dalle gare/convenzioni non ancora contrattualizzate e sottoindicate <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contratto 2023331236 - Front Office CCR Gara 25/2022/ARIA - RTI 1236-23 CONTACT CARE</li> <li>– Contratto 2022330361 - Servizi di supporto in ambito sanità Digitale - Sistemi informativi clinico-assistenziali - Lotto 5 - RTI 361-22 KPMG;</li> </ul> </li> </ul> <p>finalizzati allo svolgimento di attività che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ oneri per la gestione continuativa dei processi di monitoraggio operativo attuativo continuo dell'avanzamento delle azioni di ingaggio, comunicazione e formazione</li> <li>○ implementate attraverso la Piattaforma Salesforce e il Servizio 2.4;</li> <li>○ oneri per la gestione continuativa dei processi di forecasting dinamico e ottimizzazione continua delle campagne progettata e pianificate nell'ambito del Servizio 2.1, con l'obiettivo di assicurare il conseguimento delle milestone previste dal progetto PNRR FSE 2.0.</li> </ul> |                       |

Per il dettaglio relativo a tempi e costi di ogni rilascio si rimanda al cronoprogramma e al Macro-piano delle attività allegati all'incarico. Il Macro-piano delle attività è la versione aggiornata alla data di stipula del presente incarico della versione riportata in OTE approvata con DGR n° XII/1594 del 18/12/2023.

### 3. RIFERIMENTI

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PIANO PLURIENNALE DELLE ATTIVITÀ</b> | <i>PPA2024_88E - Sviluppo delle competenze digitali professionali del personale del sistema sanitario</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PROVVEDIMENTI REGIONALI</b>          | <i>DGR 1549 del 18/12/2023 - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza m6c2 1.3.1 "rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE)" – Approvazione offerta tecnico economica per implementazione piano operativo per la formazione FSE 2.0 e assegnazione degli importi relativi al piano di comunicazione.</i> |

### 4. COPERTURA FINANZIARIA PREVISTA

Il presente incarico prevede un costo totale di euro 35.563.000,00 iva inclusa, in coerenza con l'assegnazione ad ACSS avvenuta con Decreto n. 2083 del 06/02/2024. Ulteriori dettagli sono contenuti nel cronoprogramma allegato all'incarico.

### 5. DURATA DELL'INCARICO

Il presente incarico ha decorrenza dalla data di sottoscrizione dell'incarico fino al 31/12/2025, fatte salve le attività per cui ARIA S.p.A deve garantire la continuità (vedi art. 12 della Convenzione vigente).

ACSS, per quanto attiene tutte le attività previste all'art. 2 dell'incarico, nonché dalla DGR 1549 del 2023, in ottemperanza con quanto disposto dal Decreto di delega n. 5803 del 12 aprile 2024, previa attestazione di regolare esecuzione prodotta dal RUP di Regione Lombardia e controllo tecnico-contabile positivo del progetto, nonché accertamento della regolarità amministrativo-contabile della documentazione prodotta da Aria S.p.A., procederà alla liquidazione delle relative fatture per le componenti finanziate.

### 6. RENDICONTAZIONE E MODALITÀ DI LIQUIDAZIONE

La fornitura dei servizi e delle attività avviene con modalità "a corpo". In ottemperanza della Convenzione vigente art. 10 c. 3 ARIA S.p.A. emetterà fattura secondo le modalità sotto definite.

Le attività a corpo saranno fatturate a seguito della validazione (firma del report) da parte di ACSS.

### 7. MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Ai fini della valutazione della qualità della prestazione che sarà svolta da ARIA S.p.A. per l'esecuzione dell'incarico in oggetto sono individuati i seguenti indicatori:

- rispetto del cronoprogramma per le fasi lavoro

### 8. REFERENTI PER L'INCARICO

Per il presente incarico, sono state designate le seguenti persone:

| Nominativo        | Ruolo                  | Ente                                                      |
|-------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Cristian Borrello | Referente Responsabile | ARIA S.p.A.                                               |
| Francesca Fecchio | Referente Operativo    | ARIA S.p.A.                                               |
| Ettore Fiore      | Referente Operativo    | ARIA S.p.A.                                               |
| Agnese Ciancio    | Referente Operativo    | ARIA S.p.A.                                               |
| Paola Palmieri    | Referente Responsabile | Agenzia di Controllo del Sistema Socio-Sanitario Lombardo |
| Alberto Panese    | Referente Operativo    | Agenzia di Controllo del Sistema Socio-Sanitario Lombardo |

## 9. RISCHI

N.A.

## 10. RIUSO

N.A.

## 11. ACCESSIBILITÀ

L'evoluzione e realizzazione di un servizio digitale deve prevedere il rispetto degli aspetti di accessibilità in modo da rendere fruibile a tutti gli utenti il servizio digitale stesso in termini di contenuto, struttura e comportamento.

In relazione al presente incarico, è richiesto, con il presidio di ARIA, la progettazione, sviluppo di sistemi informatici fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

Di conseguenza i servizi digitali devono essere correlati in tutte le fasi della loro realizzazione ai requisiti di accessibilità by design e by default.

Il riferimento normativo è dato dalla Legge 4/2004 (e successive modifiche ed integrazioni) e dalle correlate «Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici», emanate da AGID con Determinazione n. 396 in data 8 settembre 2020.

## 12. DICHIARAZIONE TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Per quanto riguarda gli aspetti privacy, Regione Lombardia, in qualità di Titolare del Trattamento, provvederà a formalizzare la responsabilità di ARIA al trattamento dei dati conformemente con i requisiti previsti dalla normativa (Reg. UE 2016/679, D.lgs.196/2003 e s.m.).

## 13. CLAUSOLE INTEGRATIVE O DEROGATORIE ALLA CONVENZIONE

N.A.

## 14. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ogni eventuale contestazione e/o controversia che dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente incarico, che non venisse risolta bonariamente tra le parti, sarà definita in via esclusiva dinanzi al Foro competente di Milano.

Per ACSS  
Il Direttore Generale  
Dott.ssa Paola Palmieri

Per ARIA S.p.A.  
L'Amministratore Unico  
Dott. Cristian Borrello

# Piattaforma di e-Learning, CRM e Digital engagement sul FSE 2.0

Sigla: UPSKSALES

Codice Servizio: SCH-301\_02

Direzione Regionale/Ente: DG Welfare

Riferimento Codice Anno precedente:

## 1. OBIETTIVI E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1. Contesto ed Obiettivi

L'iniziativa si colloca nel contesto di attuazione, da parte di Regione Lombardia, delle progettualità definite sulla base di quanto previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (di seguito anche PNRR). Il PNRR stabilisce due obiettivi primari nell'ambito della missione 6 "Salute":

- la Missione M6C1 - Reti di prossimità, strutture e Telemedicina per l'assistenza territoriale
- la missione M6C2 - Innovazione, ricerca, digitalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale

Con specifico riferimento alla Componente 2 della Missione 6 (M6C2), il PNRR si concentra sul rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione da indirizzare tramite il potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e rafforzamento del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS). In particolare, l'Investimento 1.3.1 prevede la realizzazione di un intervento di respiro nazionale finalizzato al potenziamento del Fascicolo Sanitario Elettronico, al fine di garantirne diffusione, omogeneità e accessibilità in ogni Regione e Provincia autonoma da parte di assistiti e operatori sanitari.

Il potenziamento del FSE (c.d. Progetto "PNRR FSE 2.0") si declina, a livello regionale, attraverso due macro-aree di intervento:

**A. Macro-area "Potenziamento delle infrastrutture digitali":** adeguamento di tutti i Sistemi produttori adottati localmente per la produzione dei documenti clinici da parte di Regioni e Province autonome nell'ottica di adeguamento della propria architettura regionale in logica di interoperabilità, affinché i sistemi applicativi non solo refertino ma anche conferiscano secondo standard di interoperabilità descritti nelle Linee Guida di Attuazione FSE emanate dal DTD e Ministero della Salute;

**B. Macro-area "Incremento competenze digitali":** attuazione, in concomitanza con gli interventi di potenziamento e adeguamento tecnologico sopra indicati, di un programma regionale di iniziative di comunicazione e formazione rivolti ai Professionisti del Servizio Sanitario Regionale per diffondere, promuovere e favorire l'utilizzo del nuovo Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE 2.0) e assicurare, al contempo, il raggiungimento dei target e milestone previste dal PNRR in ambito, ovvero aumentare la % di indicizzazione sul FSE e garantire, in ogni Regione e Provincia autonoma, l'alimentazione del FSE 2.0 entro fine 2025 da almeno l'85% di MMG e PLS.

Con riferimento al **macro-ambito "Incremento competenze digitali"** Regione Lombardia ha comunicato al DTD e il Ministero della Salute (MdS) una macro-proposta di iniziative di formazione e comunicazione

da erogare in ambito Formazione e Comunicazione FSE 2.0, nel rispetto delle milestone e tempistiche previste dal progetto PNRR FSE 2.0, formalizzata attraverso un **Piano Operativo per l'incremento delle competenze digitali**, coerentemente con quanto stabilito dal Decreto del 8 Agosto 2022 ("DM-Riparto"). A Marzo 2023, tale proposta della Regione Lombardia è stata approvata dal DTD e MdS, costituendo, di conseguenza, la base di partenza per la progettazione e implementazione di dettaglio di un Programma regionale di Comunicazione e Formazione che sarà attuato anche attraverso la realizzazione dell'iniziativa (Programma) illustrato nel presente documento.

In tale contesto, è stato approvato con **DGR n°1549 del 18/12/2023** un Programma regionale di interventi integrati di comunicazione, formazione e ingaggio dei Professionisti del Servizio Sanitario Lombardo, impegnati nelle Aziende Ospedaliere e sul territorio, finalizzato a:

- diffondere, promuovere e favorire l'utilizzo su tutto il territorio regionale del nuovo FSE 2.0;
- assicurare il raggiungimento dei target e milestone previste dal PNRR relativi alla Misura 1.3.1 della Componente 2 della Missione 6, ovvero garantire l'alimentazione del FSE 2.0 entro fine 2025 da almeno l'85% di MMG e PLS della Regione.

**Il Programma in oggetto, che si svolge all'interno della durata del PNRR (2024-2025)** sarà realizzato sulla base di un framework unitario di intervento incentrato su 2 macro-servizi integrati:

- **Macro-servizio 1:** Progettazione e implementazione di un Modello unico di upskilling regionale e di produzione dei contenuti formativi e informativi che saranno adottati per l'implementazione delle iniziative di formazione e comunicazione rivolte ai Professionisti del SSR;
- **Macro-servizio 2:** Progettazione e implementazione dei processi e strumenti di e-Learning, CRM e Digital engagement necessari ad assicurare la massima fruizione dei contenuti formativi/informativi prodotti da parte di tutti i Professionisti del SSR Lombardo coinvolti e il conseguimento delle "milestone di alimentazione del FSE 2.0" previste dall'Investimento 1.3.1 della Componente 2, Missione 6 del PNRR.

## 1.2. Descrizione del servizio

Nel contesto del **Macro-servizio 2** il Programma prevede l'adozione di una **Piattaforma regionale di CRM, e-Learning e Digital engagement sul FSE 2.0** che punta, attraverso un'interazione multi-canale proattiva e reattiva, a massimizzare il coinvolgimento del singolo Professionista nella fruizione dei contenuti sviluppati dal programma, al fine di assicurare, sulla base di un framework unitario regionale, una governance e gestione operativa efficace, strutturata e integrata a livello regionale delle attività di formazione e comunicazione FSE 2.0 previste.

Tale piattaforma CRM di e-Learning e Digital engagement sul FSE 2.0 sarà fornita come SaaS di cui è previsto:

### **Servizio di Progettazione, Configurazione (Set-up) e attivazione/alimentazione della Piattaforma multi-canale di e-learning, CRM e engagement**

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare la progettazione, configurazione e attivazione della Piattaforma multicanale (basata su tecnologia Salesforce) che sarà adottata a livello regionale con il fine di garantire:

- l'erogazione attraverso canale digitale dei contenuti formativi e informativi progettati e prodotti secondo il Macroservizio 1;
- gestione e monitoraggio end to end dell'ingaggio, attraverso canali digitali e telefonici, del Professionista sanitario nell'ottica del raggiungimento dei target e milestone PNRR;

- il tracciamento della fruizione dei contenuti e delle attività svolte dagli Utenti-target abilitando la possibilità di effettuare un monitoraggio attuativo continuo degli interventi di formazione/comunicazione e del conseguimento delle milestone PNRR.

### Progettazione, set-up e attivazione della Piattaforma

- **Funzionalità di gestione dei contenuti**

La Piattaforma dovrà garantire la configurazione, attivazione e la gestione, per l'intera durata del Progetto, dei seguenti processi operativi/funzionalità:

- Iscrizione dei professionisti del SSR alla Piattaforma e ai singoli contenuti: iscrizione abilitante alla fruizione dei singoli contenuti formativi/informativi e alla partecipazione alla/e Community FSE 2.0 che saranno create.
- Contenuti di interesse personalizzati per il singolo professionista mediante la creazione di portali riservati (Community FSE 2.0) agli operatori sanitari. Le funzionalità chiave includono:
  - Creazione di Profili Personalizzati
  - Accesso al supporto self-service
  - Accesso a funzionalità di profilo personale
  - Analytics e supporto avanzate
  - Accesso a reportistica mobile
  - Fruizione dei contenuti formativi/informativi disponibili in modalità sincrona e asincrona (24/24h, 7/7 giorni) e in logica omni-canale/seamless.
  - Self-assessment sul possesso di skill FSE 2.0 e verifica del grado di apprendimento dei contenuti fruiti (test, esercitazioni guidate, etc.)
  - Invio di sondaggi e raccolta di feedback nelle interazioni con gli operatori sanitari per comprendere tempestivamente e al meglio la relazione, le aspettative e le aree di miglioramento nel tempo;
  - Gestione richieste di informazioni su FSE 2.0 con touchpoint digitali (es. bot, webform, videochat). Tra le principali funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma:
    - Console di assistenza a supporto degli operatori sanitari, consentendo agli agenti di supporto di avere una panoramica completa dell'operatore sanitario e di gestire le segnalazioni in modo più rapido ed efficiente.
    - Routing intelligente delle segnalazioni: assegna automaticamente le segnalazioni ai membri del team di supporto più adatti in base alle competenze, alla disponibilità e alle priorità
    - Automazione dei flussi e dei processi di servizio di assistenza agli operatori sanitari target della formazione.

Analisi e reportistica sulle prestazioni del servizio di assistenza.

- Tracking e monitoraggio delle interazioni con ciascun professionista (processi di CRM);
- Caricamento in piattaforma dei contenuti formativi e informativi prodotti e aggiornati nel corso del progetto (es. Pillole formative, FAQ) secondo quanto previsto dalle Linee Operative di Formazione e Comunicazione FSE 2.0.
- Progettazione e implementazione delle azioni di ingaggio dei professionisti del SSR della Lombardia: Raccolta dei contatti/consensi dei Professionisti del SSR destinatari degli interventi di comunicazione e formazione;
- Progettazione e pianificazione operativa, lancio e realizzazione delle campagne outbound multi-canale di comunicazione e formazione per l'ingaggio dei Professionisti del SSR coinvolti nell'alimentazione del FSE 2.0 (contatti telefonici outbound, campagna informative via mail, notifiche push attraverso APP mobile, SMS Outbound, etc.);

Gestione dei processi di affiancamento multi-canale e coaching messi a disposizione dei professionisti del SSR.

- **Funzionalità di ingaggio proattivo e comunicazione multi-canale con i Professionisti del SSR Lombardo**

Il servizio prevede la realizzazione di un'attività strutturata in logica "agile" di mappatura e sistematizzazione dei requisiti (funzionali e non) target che la Piattaforma dovrà garantire e di configurazione e attivazione della stessa, al fine di assicurare un ingaggio proattivo e multi-canale che tiene conto delle specificità della singola categoria di Professionista sanitario coinvolto (es. ruolo e responsabilità professionali con riferimento all'alimentazione e utilizzo del FSE, età).

**Funzionalità di gestione degli aspetti privacy in Piattaforma**

Il servizio prevede la realizzazione di un'attività di mappatura e sistematizzazione dei requisiti (funzionali e non) target che la Piattaforma dovrà garantire e di configurazione e attivazione della stessa, con riferimento alla gestione privacy in relazione ai principi del GDPR: alla gestione dei dati e creazione di regole che soddisfino il diritto del soggetto all'oblio, il rispetto di requisiti di minimizzazione dei dati rimuovendo i dati inattivi dall'ambiente di produzione, o rendere anonimi i dati personali di un soggetto.

**Alimentazione della Piattaforma**

Il servizio prevede, infine, la gestione per l'intera durata del Progetto, di un'attività continuativa di caricamento in Piattaforma dei contenuti formativi/informativi prodotti, da rendere disponibili alle singole categorie di Professionista del SSR Lombardo.

**Gestione della piattaforma regionale di e-Learning, CRM e Digital engagement FSE 2.0**

Per l'intera durata del Progetto, il servizio ha l'obiettivo di assicurare il funzionamento e la gestione della suddetta Piattaforma Salesforce di e-Learning, CRM e Digital engagement, configurata e attivata attraverso il Servizio illustrato al par. 5.2.2 (gestione delle funzionalità in esercizio e delle basi dati; presa in carico e immediata risoluzione dei problemi che comportano un malfunzionamento del Sistema).

### 1.3. Evoluzioni

Non sono previste evoluzioni per il servizio.

## 2. ACCESSO AL SERVIZIO

Descrive le relazioni tra il Servizio e le classi di utenti utilizzatori, evidenziando i volumi di utenza e l'URL di accesso al Servizio.

**Utenti e Volumi Previsti:**

| Classe di Utenza                                                                                                       | Volumi previsti |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  ARIA                               | < 100           |
|  Operatori ATS                      | < 100           |
|  Operatori ATS/ASST/IRCCS/EEPA      | 10.000-100.000  |
|  Operatori Contact Center regionale | < 100           |
|  Regionali                          | < 100           |

**Stagionalità e/o picchi di lavoro:**

A regime non si possono prevedere per questo servizio fenomeni di stagionalità e/o picchi di lavoro, se non quello di avvio iniziale per l'ingaggio dei professionisti sanitari.

### 3. ARCHITETTURA GENERALE DEL SERVIZIO

Descrive le relazioni tra il Servizio ed altre entità associate ad esso.  
Il servizio non utilizza altri servizi a Portfolio.

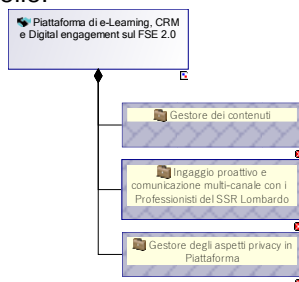


Figura 1 - Architettura del Servizio

### 4. ASSISTENZA

| Struttura Organizzativa<br>Tipologia di assistenza | Assistenza Servizi Regionali (SPOC) | Call Center | Aree Operations | Utenti Regionali | Fornitori |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|-----------------|------------------|-----------|
| Assistenza di I livello                            |                                     | X           |                 |                  | X         |
| Assistenza Funzionale                              |                                     |             |                 |                  | X         |

Tabella 1 - Tipi Assistenza ed Erogatore

### 5. ARCHITETTURA INFORMATIVA

Nel seguito viene riportato, se disponibile, il diagramma che descrive le relazioni tra il Servizio e le entità informative prodotte dal Servizio stesso.

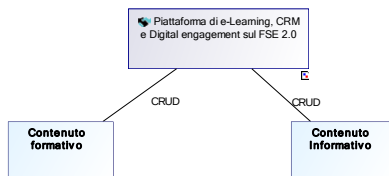


Figura 2 - Architettura Informativa



**Attività a CORPO**

| <b>Codice Rilascio</b> | <b>Titolo rilascio</b>                                                                                                                                                                     | <b>Data Rilascio</b> | <b>Data Validazione</b> | <b>Importo Rilascio al netto di IVA</b> | <b>Importo Rilascio al lordo di IVA</b> |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| 24C91-01               | Servizio 1.1 - Progettazione e implementazione del Modello di gestione operativa delle competenze digitali target FSE 2.0 e la "stratificazione" dei professionisti del SSR: Attività 2024 | 31/12/2024           | 31/12/2024              | 1.190.000,00                            | 1.451.800,00                            |
| 24C91-02               | Servizio 1.1 - Progettazione e implementazione del Modello di gestione operativa delle competenze digitali target FSE 2.0 e la "stratificazione" dei professionisti del SSR: Attività 2025 | 31/12/2025           | 31/12/2025              | 297.500,00                              | 362.950,00                              |
| 24C91-03               | Servizio 1.2 - Progettazione e pianificazione dei percorsi formativi e informativi FSE 2.0 e accompagnamento all'attuazione: Attività 2024                                                 | 31/12/2024           | 31/12/2024              | 966.875,00                              | 1.179.587,50                            |
| 24C91-04               | Servizio 1.2 - Progettazione e pianificazione dei percorsi formativi e informativi FSE 2.0 e accompagnamento all'attuazione: Attività 2025                                                 | 31/12/2025           | 31/12/2025              | 520.625,00                              | 635.162,50                              |
| 24C91-05               | Servizio 1.3 - Produzione ed erogazione dei contenuti formativi e informativi FSE 2.0: Attività 2024                                                                                       | 31/12/2024           | 31/12/2024              | 5.129.525,00                            | 6.258.020,50                            |
| 24C91-06               | Servizio 1.3 - Produzione ed erogazione dei contenuti formativi e informativi FSE 2.0: Attività 2025                                                                                       | 31/12/2025           | 31/12/2025              | 4.362.975,00                            | 5.322.829,50                            |
| 24C91-07               | Servizio 1.4 - Erogazione di servizi di formazione-intervento on site e da remoto: Attività 2024                                                                                           | 31/12/2024           | 31/12/2024              | 800.000,00                              | 976.000,00                              |
| 24C91-08               | Servizio 1.4 - Erogazione di servizi di formazione-intervento on site e da remoto: Attività 2025                                                                                           | 31/12/2025           | 31/12/2025              | 800.000,00                              | 976.000,00                              |
| 24C91-09               | Servizio 1.5 - Project & Stakeholder Management: Attività 2024                                                                                                                             | 31/12/2024           | 31/12/2024              | 337.850,00                              | 412.177,00                              |
| 24C91-10               | Servizio 1.5 - Project & Stakeholder Management: Attività 2025                                                                                                                             | 31/12/2025           | 31/12/2025              | 244.650,00                              | 298.473,00                              |
| 24C91-11               | Servizio 2.1 - Progettazione e pianificazione operativa processi e campagne di comunicazione, formazione e ingaggio professionisti del SSR: attività 2024                                  | 31/12/2024           | 31/12/2024              | 1.764.387,50                            | 2.152.552,75                            |
| 24C91-12               | Servizio 2.1 - Progettazione e pianificazione operativa processi e                                                                                                                         | 31/12/2025           | 31/12/2025              | 371.314,29                              | 453.003,43                              |

## Attività a CORPO

| Codice Rilascio | Titolo rilascio                                                                                                                                                   | Data Rilascio | Data Validazione | Importo Rilascio al netto di IVA | Importo Rilascio al lordo di IVA |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                 | campagne di comunicazione, formazione e ingaggio professionisti del SSR: attività 2025                                                                            |               |                  |                                  |                                  |
| 24C91-13        | Servizio 2.2 - Progettazione, Configurazione (Set-up) e attivazione/alimentazione della Piattaforma multi-canale di e-learning, CRM e engagement: attività 2024   | 31/12/2024    | 31/12/2024       | 844.482,14                       | 1.030.268,21                     |
| 24C91-14        | Servizio 2.2 - Progettazione, Configurazione (Set-up) e attivazione/alimentazione della Piattaforma multi-canale di e-learning, CRM e engagement: attività 2025   | 31/12/2025    | 31/12/2025       | 154.714,28                       | 188.751,42                       |
| 24C91-15        | Servizio 2.3 - Gestione della piattaforma regionale di e-Learning, CRM e Digital engagement FSE 2.0: attività 2024                                                | 31/12/2024    | 31/12/2024       | 1.400.642,57                     | 1.708.783,94                     |
| 24C91-16        | Servizio 2.3 - Gestione della piattaforma regionale di e-Learning, CRM e Digital engagement FSE 2.0: attività 2025                                                | 31/12/2025    | 31/12/2025       | 1.209.327,43                     | 1.475.379,46                     |
| 24C91-17        | Servizio 2.4 - Gestione campagne outbound e affiancamento/coaching multi-canale per la comunicazione e formazione FSE 2.0 - Attività 2024                         | 31/12/2024    | 31/12/2024       | 4.561.196,57                     | 5.564.659,82                     |
| 24C91-18        | Servizio 2.4 - Gestione campagne outbound e affiancamento/coaching multi-canale per la comunicazione e formazione FSE 2.0 - Attività 2025                         | 31/12/2025    | 31/12/2025       | 2.880.797,72                     | 3.514.573,22                     |
| 24C91-19        | Servizio 2.5 - Monitoraggio operativo attuativo degli interventi di ingaggio, formazione e comunicazione gestiti attraverso Piattaforma e Campagne: attività 2024 | 31/12/2024    | 31/12/2024       | 756.166,07                       | 922.522,61                       |
| 24C91-20        | Servizio 2.5 - Monitoraggio operativo attuativo degli interventi di ingaggio, formazione e comunicazione gestiti attraverso Piattaforma e Campagne: attività 2025 | 31/12/2025    | 31/12/2025       | 556.971,43                       | 679.505,14                       |



# Contact Center assistenza SISS

Sigla:

Codice Servizio: INC-051

Direzione Regionale/Ente: DG Welfare

Riferimento Codice Anno precedente:

## 1. OBIETTIVI E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1. Contesto ed Obiettivi

Nell'ambito del "Contact Center Cittadino SISS" (800030606) viene erogata assistenza tecnica ed informativa, sia in merito alla Carta Nazionale dei Servizi e ai servizi ad essa correlati, sia per la PDL cittadino e per le APP di Regione Lombardia. In particolare, sono erogati i seguenti servizi:

- Informazioni al Pubblico sulla TS-CNS e suo utilizzo; rilascio PIN-PUK  
Supporto all'utilizzo della Postazione di Lavoro del Cittadino (PdL) per accesso diretto via Internet ai servizi on line sociosanitari  
Supporto all'utilizzo delle APP di Regione Lombardia  
Supporto all'utilizzo dei servizi online accessibili dal portale FSE e dei servizi welfare digitali

I gruppi di lavoro attivi nel processo di assistenza sono i seguenti:

- il front office, prima interfaccia degli utenti, che si occupa di accogliere le segnalazioni attraverso i vari canali esistenti, fornire informazioni e risoluzioni nei casi per i quali ha il know necessario ed inoltrare invece al secondo livello di assistenza funzionale e tecnica le segnalazioni che non può gestire in autonomia con i propri strumenti  
un secondo livello di assistenza funzionale e tecnica per la risoluzione delle segnalazioni trasferite dagli operatori del primo livello; un Supporto Specialistico che, in collaborazione con i livelli di assistenza, prende in carico le anomalie più complesse, coinvolge le strutture di sviluppo o di gestione delle infrastrutture, coordina eventuali interventi on site  
il backoffice, che si occupa della gestione dei reclami, della manutenzione della Knowledge Base a disposizione degli operatori ed in generale di tutte le attività volte a garantire il servizio finale al cittadino

## 1.2. Descrizione del servizio

Il servizio oggetto della presente scheda è quello di backoffice, rivolto, quindi, agli operatori dei suddetti livelli di assistenza ma anche ai Referenti del servizio. Le attività svolte sono le seguenti:

- start up e attività di supporto per l'avviamento e per l'evoluzione dei servizi  
predisposizione della documentazione ad uso degli operatori e aggiornamento della knowledge base,  
redazione ed aggiornamento delle normative e dei manuali operativi in uso al Contact Center, utili alle sessioni formative degli operatori.  
redazione ed aggiornamento dei documenti utili all'erogazione del servizio di assistenza e pubblicati sulla piattaforma di gestione della Knowledge base  
Formazione, riprese formative e aggiornamenti.  
Configurazione di parte delle utenze e fornitura delle relative credenziali per l'utilizzo degli applicativi necessari all'erogazione del servizio di assistenza.  
Monitoraggio del corretto funzionamento degli strumenti in uso per garantire il regolare funzionamento di tutti i sistemi necessari all'erogazione del servizio.  
Analisi e risoluzione dei ticket di reclamo e gestione delle segnalazioni complesse.  
Monitoraggio del servizio di CCR con audit periodici, riprese formative e analisi per l'ottimizzazione dei servizi. Tali attività, volte a garantire l'elevata qualità del servizio, sono gestite da un team, con una competenza ed un know how specialistico.  
Verifica della soddisfazione degli utenti e monitoraggio della qualità del servizio, sia verificando il rispetto degli SLA contrattuali, che tramite sondaggi.

## 1.3. Evoluzioni

Nel corso degli ultimi mesi il servizio ha parzialmente modificato la sua natura, spostandosi sempre di più da un contact center prettamente informativo ad un servizio di supporto tecnico relativo ai vari servizi on line fruibili dai cittadini. Sono in corso degli approfondimenti in tal senso per apportare eventuali ulteriori interventi correttivi al fine di rendere l'assistenza più efficiente e più efficace.

## 2. ACCESSO AL SERVIZIO

Descrive le relazioni tra il Servizio e le classi di utenti utilizzatori, evidenziando i volumi di utenza e l'URL di accesso al Servizio.

### Punto/i di accesso:

[EMAIL: contactcenter-SISS@regione.lombardia.it](mailto:contactcenter-SISS@regione.lombardia.it)

[Numero Verde 800.030.606](tel:800.030.606)

### Utenti e Volumi Previsti:

| Classe di Utenza | Volumi previsti |
|------------------|-----------------|
|------------------|-----------------|

|                                                                                                        |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  <b>Cittadini</b>     | <b>&gt;1.000.000</b> |
|  <b>Operatori CCR</b> | <b>&lt; 100</b>      |

### Stagionalità e/o picchi di lavoro:

Il servizio non è soggetto a fenomeni di stagionalità. I picchi sono strettamente legati ad eventuali iniziative promozionali di RL o ad interventi tecnici con impatti sui servizi fruiti dai cittadini. Il servizio di assistenza gestisce circa 250.000 contatti annui.

## 3. ARCHITETTURA GENERALE DEL SERVIZIO

Descrive le relazioni tra il Servizio ed altre entità associate ad esso.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i Servizi utilizzati dal Servizio in questione e gli applicativi software a supporto.

| Servizi Utilizzati                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Anagrafe Sanitaria</b> |

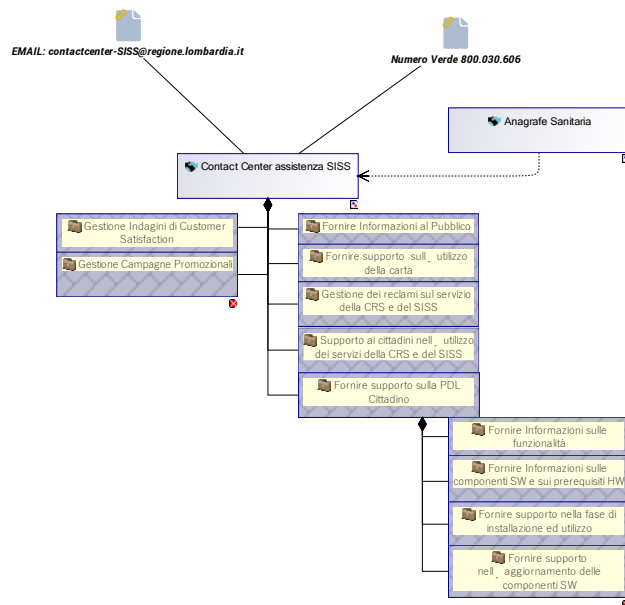


Figura 1 - Architettura del Servizio

## 4. ASSISTENZA

| Struttura Organizzativa | Assistenza Servizi Regionali |  | Aree Operations | Utenti Regionali | Fornitori |
|-------------------------|------------------------------|--|-----------------|------------------|-----------|
|-------------------------|------------------------------|--|-----------------|------------------|-----------|

| Tipologia di assistenza \ | (SPOC) | Call Center |  |  |  |
|---------------------------|--------|-------------|--|--|--|
| Assistenza di I livello   |        | X           |  |  |  |
| Assistenza Funzionale     |        |             |  |  |  |

Tabella 1 - Tipi Assistenza ed Erogatore

## 5. ARCHITETTURA INFORMATIVA

Nel seguito viene riportato, se disponibile, il diagramma che descrive le relazioni tra il Servizio e le entità informative prodotte dal Servizio stesso.

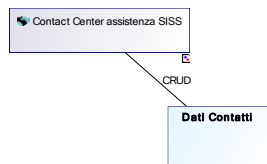


Figura 2 - Architettura Informativa

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CUP ASSEGNATO AL PROGETTO</b>                                                                                                                                        | <b>E49I22001110001</b>                                                                                                                                                                                                               |
| <b>--DESCRIZIONE DEL PROGETTO--</b>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Localizzazione</b>                                                                                                                                                   | Comune di MILANO (MI)                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Descrizione sintetica del progetto</b>                                                                                                                               | INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI PROFESSIONISTI DEL SISTEMA SANITARIO*PIAZZA CITTÀ DI LOMBARDIA, 1*FORMAZIONE E COMUNICAZIONE NELL'AMBITO DELL'INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI PROFESSIONISTI DEL SISTEMA SANITARIO |
| <b>Anno di decisione</b>                                                                                                                                                | 2022                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Opera/infrastruttura interessata dal progetto</b>                                                                                                                    | INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI PROFESSIONISTI DEL SISTEMA SANITARIO                                                                                                                                                        |
| <b>Strumento di programmazione</b>                                                                                                                                      | ASSENTE                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Legge Obiettivo</b>                                                                                                                                                  | N                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Indirizzo o Area di riferimento (solo se diverso da U.O.)</b>                                                                                                        | PIAZZA CITTÀ DI LOMBARDIA, 1                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Data Chiusura Prevista</b>                                                                                                                                           | 31/12/2026                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Bene o servizio</b>                                                                                                                                                  | Formazione e comunicazione nell'ambito dell'INCREMENTO DELLE COMPETENZE DIGITALI DEI PROFESSIONISTI DEL SISTEMA SANITARIO                                                                                                            |
| <b>--PNRR : LINEE DI FINANZIAMENTO E TARGET--</b>                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tematica PNRR</b>                                                                                                                                                    | M6C2: Innovazione, ricerca e digitalizzazione del servizio sanitario - I1.3:Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione                     |
| <b>Codice e descrizione target</b>                                                                                                                                      | <b>Unità di misura</b> <b>Valore del target PNRR previsto a livello di progetto</b> <b>Data prevista di raggiungimento del target</b>                                                                                                |
| M6C2I1.3.1-CUP-Numero di progetti (da valorizzare sempre a 1)                                                                                                           | Numero di progetti (da valorizzare sempre a 1)      1      30/06/2026                                                                                                                                                                |
| <b>--CARATTERISTICHE DEL CUP--</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Cumulativo</b>                                                                                                                                                       | No                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Provvisorio</b>                                                                                                                                                      | No                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tipologia relativa allo stato Master (Normale: non è Master né è associato ad alcun Master, Master: progetto Master, Collegato: progetto associato ad un Master)</b> | Normale                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Stato</b>                                                                                                                                                            | Attivo                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>--ANAGRAFICA DEL SOGGETTO--</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Soggetto Richiedente</b>                                                                                                                                             | REGIONE LOMBARDIA                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Concentratore</b>                                                                                                                                                    | N                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Soggetto Titolare</b>                                                                                                                                                | REGIONE LOMBARDIA                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Categoria Soggetto Titolare</b>                                                                                                                                      | ENTI TERRITORIALI E DI AMMINISTRAZIONE DEL TERRITORIO                                                                                                                                                                                |
| <b>Unità Organizzativa</b>                                                                                                                                              | DIREZIONE GENERALE SANITÀ                                                                                                                                                                                                            |

Contatti:

Sito <http://www.programmazioneeconomica.gov.it/sistema-mipcup/>

Numero verde Help-Desk CUP 800.811.172

|                                                                         |                                                 |                             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>--CLASSIFICAZIONE DEL PROGETTO--</b>                                 |                                                 |                             |
| <b>Natura</b>                                                           | ACQUISTO O REALIZZAZIONE DI SERVIZI             |                             |
| <b>Tipologia</b>                                                        | ALTRO                                           |                             |
| <b>Settore</b>                                                          | SERVIZI PER LA P.A. E PER LA COLLETTIVITA'      |                             |
| <b>Sottosettore</b>                                                     | ALTRI SERVIZI PER LA COLLETTIVITA'              |                             |
| <b>Categoria</b>                                                        | ALTRI SERVIZI PER LA COLLETTIVITA'              |                             |
| <b>--DATI FINANZIARI DEL PROGETTO--</b>                                 |                                                 |                             |
| <b>Sponsorizzazione</b>                                                 | NO                                              |                             |
| <b>Finanza di progetto</b>                                              | NO                                              |                             |
| <b>Costo totale del progetto (in euro)</b>                              | 47.036.807,00                                   |                             |
| <b>Importo in lettere in euro</b>                                       | quarantasettemilionitrentaseimilaottocentosette |                             |
| <b>Tipologia copertura finanziaria</b>                                  | STATALE                                         |                             |
| <b>Importo del finanziamento pubblico richiesto/assegnato (in euro)</b> | 47.036.807,00                                   |                             |
| <b>Importo in lettere in euro</b>                                       | quarantasettemilionitrentaseimilaottocentosette |                             |
| <b>--ALTRI DATI--</b>                                                   |                                                 |                             |
| <b>Data generazione completo</b>                                        | 22/05/2023                                      |                             |
| <b>--INDICATORI--</b>                                                   |                                                 |                             |
| <b>Codice indicatore</b>                                                | <b>Descrizione</b>                              | <b>Tipologia indicatore</b> |
| 00                                                                      | da assegnare                                    | FISICO                      |

Contatti:

Sito <http://www.programmazioneeconomica.gov.it/sistema-mipcup/>

Numero verde Help-Desk CUP 800.811.172