



**[PRESIDI]**

**P.Re.S.I.Di.**

**Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze**

**Piano Operativo**

**Vers. 02.00**

Data documento: 03.12.2013  
File: PRESIDI\_PianoOperativo\_V02-00.docx  
Versione: 02.00

Redazione: **Sardegna IT**  
Alberto Dessena  
Referente operativo di progetto

Revisione e **Sardegna IT**  
rilascio: Valter Degiorgi  
Dipartimento Sanità

Trasmesso a: **Regione Autonoma della Sardegna**  
Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale  
Servizio dell'assistenza ospedaliera ed autorizzazioni e  
accreditamenti delle strutture sanitarie e socio sanitarie

**[PRESIDI]****P.Re.S.I.Di****Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze****Piano operativo****Vers. 02.00****Autori**

<i>Autori del documento</i>	<i>Struttura di appartenenza</i>	<i>Parte del documento</i>	<i>Note</i>
Gabriele Buondonno Paolo Pira	Sardegna IT	Tutte	Prima stesura
Alberto Dessena	Sardegna IT	Tutte	Integrazione e Revisione
Valter Degiorgi	Sardegna IT	Tutte	Rilascio

**Storia delle modifiche**

<i>Vers.Rev</i>	<i>Data</i>	<i>Autore</i>	<i>Descrizione modifiche</i>
00.01	20.06.2012	Gabriele Buondonno	Stesura iniziale
00.02	28.06.2012	Alberto Dessena	Integrazione e completamento
00.03	11.07.2012	Alberto Dessena	Rimodulazione tempistiche
01.00	13.07.2012	Sandro Costa	Revisione finale per rilascio a RAS
01.01	04.11.2013	Alberto Dessena	Rimodulazione ed estensione attività
02.00	03.12.2013	Valter Degiorgi	Revisione finale per rilascio a RAS

**Acronimi e glossario**

AnagS	Anagrafe Assistibili del Sistema Sanitario Regionale
ASL	Azienda Sanitaria Locale
CC	Contact Center
CMS	Content Management System
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CSR	Centro Servizi Regionale – Sardegna IT
CT	Comunità Terapeutiche
DAG	Dipartimento Amministrazione, Controllo e Gare – Sardegna IT
DG	Direzione generale
DGAAGGSI	Direzione generale degli affari generali e società dell'informazione
DPA	Dipartimento della Politiche Antidroga presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri
DSMD	Dipartimento Salute Mentale e delle Dipendenze
HD	Help Desk
IDM	Identity Management – Sistema di identificazione unico della RAS
NIOD	Network Italiano degli Osservatori sulle Dipendenze
NSIS	Nuovo Sistema Informativo Sanitario

OEDT	Osservatorio Europeo delle Droghe e delle Tossicodipendenze
PAN	Piano di Azione Nazionale sulle Droghe 2010-2013
PEC	Posta Elettronica Certificata
P.Re.S.I.DI	Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze
RAS	Regione Autonoma della Sardegna
Sardegna IT	Sardegna IT
SerD	Servizi Dipendenza
Ser.T	Servizi Tossicodipendenze
SILUS	Sistema Informativo dei Laboratori Unici della Sardegna
SIND	Sistema Informativo Nazionale Dipendenze
SLA	Service Level Agreement
ULSS20	Unità Locale Socio Sanitaria n° 20 di Verona – Regione Veneto

## Sommario

<b>1. Dati identificativi dell'incarico .....</b>	<b>4</b>
1.1. Dati di progetto .....	4
1.2. Responsabili .....	4
1.3. Obiettivi di realizzazione .....	4
1.4. Atti di programmazione e altra documentazione di riferimento .....	5
1.5. Risultati e prodotti attesi a completamento del progetto .....	5
1.6. Milestone di progetto .....	6
1.7. Modifiche rispetto al Piano di Progetto vers. 01.00.....	6
<b>2. Attività, pianificazione di progetto e deliverable .....</b>	<b>7</b>
2.1. Stato dell'Arte del progetto e criticità al 31.10.2013.....	7
2.2. Attività.....	9
2.3. Cronogramma.....	12
2.4. Deliverable.....	15
2.5. Livelli di servizio.....	17
<b>3. Dimensionamento tecnico ed economico .....</b>	<b>18</b>
3.1. Aggregazione per tipologia attività .....	20
3.2. Quadro economico riepilogativo.....	20
<b>4. Dettaglio attività .....</b>	<b>21</b>
4.1. Realizzazione del sistema informativo centralizzato per i Servizi Dipendenze (SerD) e delle Comunità Terapeutiche.....	21
4.2. Gestione operativa e assistenza agli utenti .....	23
4.3. Consulenza specialistica.....	24
4.4. Gestione di progetto .....	24

**[PRESIDI]****P.Re.S.I.Di.****Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze****Piano Operativo****1. Dati identificativi dell'incarico****1.1. Dati di progetto**

<i>Acronimo di progetto</i>	PRESIDI
<i>Descrizione del progetto</i>	P.Re.S.I.Di. Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze
<i>Committente</i>	Regione Autonoma della Sardegna, Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale, Servizio dell'assistenza ospedaliera ed autorizzazioni e accreditamenti delle strutture sanitarie e socio sanitarie,
<i>Data inizio attività</i>	07.06.2012
<i>Data termine attività</i>	07.06.2014 <b>31.12.2014</b>
<i>Importo netto da quadro economico</i>	165.289,26 euro <b>213.035,65 euro</b>
<i>Importo finanziamento</i>	200.000,00 euro <b>259.693,49 euro</b>
<i>Linea di finanziamento</i>	Bilancio regionale 2012 - U.P.B. S05.03.008 - Cap. SC05.0708

**1.2. Responsabili****1.2.1. Responsabili per l'incarico**

<i>Responsabile dell'incarico per la RAS</i>	Dott. Marcello Tidore
<i>Responsabile dell'incarico per la DGAAGGSI</i>	Dott. Pier Franco Nali
<i>Responsabile dell'incarico per Sardegna IT</i>	Ing. Valter Degiorgi

**1.2.2. Referenti operativi**

<i>Referente operativo dell'incarico per la RAS</i>	Dott. Francesco Argiolas
<i>Referente operativo dell'incarico per Sardegna IT</i>	Ing. Alberto Dessena

**1.3. Obiettivi di realizzazione**

<i>Rif.:</i>	<i>Descrizione</i>
<i>Obiettivo 1:</i>	<i>Informatizzazione dei SerD e delle Comunità Terapeutiche</i>
<i>Obiettivo 2:</i>	<i>Invio dei dati ad NSIS secondo il tracciato SIND</i>
<i>Obiettivo 3</i>	<i>Creazione della Rete delle Servizi Dipendenze e Comunità Terapeutiche</i>
<i>Obiettivo 4</i>	<i>Supporto all'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze per raccolta ed analisi dei dati SIND ed extra-SIND (EMCDDA)</i>

## 1.4. Atti di programmazione e altra documentazione di riferimento

<i>Tipo</i>	<i>Rif. e data</i>	<i>Descrizione</i>
Regolamento CE	n. 1920 del 12.12.2006	Istituzione di un Osservatorio Europeo delle Droghe e delle Tossicodipendenze
Decreto Min. Sanità	11.06.2010	Istituzione del sistema informativo nazionale per le dipendenze
Nota DG Sanità	n. 17586 del 24.08.2010	Istituzione Gruppo di Lavoro per la riqualificazione dei Servizi Dipendenze e Istituzione del Sistema Informativo nazionale Dipendenze (SIND) – Network Italiano degli Osservatori sulle Dipendenze
Nota DG Sanità	n. 15524 del 22.07.2010	Progetti “SIND Support” e “NIOD - Network Italiano degli Osservatori sulle Dipendenze”
Delibera G.R.	n. 9/12 del 22.02.2011	Recepimento del Piano di azione Nazionale sulle dipendenze 2010-2013
Nota DG Sanità	07.03.2011	Sostituzione dell'Ing. Marco Durzu con il Dott. Gabriele Buondonno, nel Gruppo di Lavoro per la riqualificazione dei Servizi Dipendenze e Istituzione del Sistema Informativo nazionale Dipendenze (SIND) – Network Italiano degli Osservatori sulle Dipendenze (NIOD)
Decreto Ass. Sanità	n. 907/DecA/19 del 20.04.2011	Istituzione dell'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze Patologiche della Regione Sardegna e nomina del Responsabile
Documento di licenza uso gratuito “Piattaforma mFP”	02.04.2012	Autorizzazione licenza d'uso gratuita ed installazione Piattaforma mFP presso Regione Sardegna
Lettera d'incarico	07.06.2012	Sottoscrizione dell'incarico tra Sardegna IT e RAS per la realizzazione del progetto [P.Re.S.I.D.I] - Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze
Delib. G.R. n. 30/13 del 11.07.2012	11.07.2012	Progetto della Regione Sardegna di informatizzazione dei Servizi dipendenze. P.Re.S.I.D.I. Affidamento alla Società in house Sardegna IT, per la somma di euro 200.000 disponibili sull'UPB S05.03.008 Cap. SC05.0708 del bilancio regionale 2012

## 1.5. Risultati e prodotti attesi a completamento del progetto

<i>Rif.:</i>	<i>Tipo</i>	<i>Descrizione</i>
R00	Fornitura di beni HW e SW di base	Approvvigionamento dell'infrastruttura Hw e Sw di base, centralizzata, atta ad ospitare il SIND
R01	Acquisizione SW	Acquisizione piattaforma mFP in licenza d'uso gratuita dalla ULSS20 di Verona
R02	Servizi professionali	Installazione e configurazione della Piattaforma mFP
R03	Sviluppo software	Progettazione e sviluppo Integrazioni con i sistemi regionali e/o aziendali (es. ANAGS, SILUS, Erogatore Metadone)
R04	Formazione e supporto	Formazione e affiancamento sul sistema SIND agli operatori dei SerD e delle Comunità Terapeutiche
R05	Servizio di Assistenza ed Help Desk	Attività Erogazione servizio di Help Desk di I e II livello ed attività di Assistenza presso i servizi Dipendenze delle ASL e presso le Comunità Terapeutiche
R06	Consulenza specialistica	Supporto specialistico all'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze, per la raccolta ed analisi dei dati SIND ed extra-SIND (EMCDDA)

## 1.6. Milestone di progetto

Milestone	Data obiettivo	Descrizione obiettivo	Rif. Risultato
M00a	05.07.2012	Rilascio Piano operativo di progetto (vers. 01.00)	Tutti
M00b	11.11.2013	Rilascio Piano operativo di progetto (vers. 02.00)	Tutti
M01	30.09.2012	Disponibilità infrastruttura Hw e Sw di base	R00
M02	15.10.2012	Avvio in produzione del sistema SIND senza le integrazioni	R01-R02
M03	<del>31.12.2012</del> <b>30.09.2014</b>	Realizzazione delle integrazioni	R03
M04	<del>31.12.2012</del> <b>31.12.2014</b>	Completamento servizio di formazione, supporto ed affiancamento degli operatori	R04
M05	15.10.2012	Avvio Erogazione servizio di HD di I e II livello ed Assistenza on site	R05
M06	<del>31.05.2014</del> <b>31.12.2014</b>	Completamento Erogazione servizio di HD di I e II livello ed Assistenza	R05
M07	<del>31.05.2014</del> <b>31.12.2014</b>	Conclusione servizio di consulenza specialistica verso l'Osservatorio epidemiologico delle Dipendenze	R06
M08	<del>06.06.2014</del> <b>15.01.2015</b>	Termine per la rendicontazione finale di progetto e collaudo	Tutti

## 1.7. Modifiche rispetto al Piano di Progetto vers. 01.00

Si riportano di seguito le principali modifiche oggetto di rimodulazione/modifica rispetto alla precedente versione del Piano di Progetto vers. 01.00:

- Sostituzione Responsabile di incarico per Sardegna IT (Ing. Valter Degiorgi) a partire dal 05.11.2012
- Sostituzione Referente operativo di progetto per la Regione Sardegna, Dott. Francesco Argiolas, a partire da gennaio 2013
- Installazione nuovo modulo applicativo "offline" per somministrazione farmaci e fornitura hardware: l'implementazione di tale modulo software si rende necessaria per garantire maggiore affidabilità e disponibilità del sistema per i SerD con particolari problemi di connettività.
- Installazione modulo in licenza d'uso gratuita per la gestione delle Comunità Terapeutiche e per la Salute Mentale
- Estensione giornate di formazione ed affiancamento e relativa rimodulazione budget disponibile: tale attività si rende necessaria per la formazione del modulo per le Comunità terapeutiche, che si è deciso di inserire sul sistema e per garantire maggiore diffusione ed utilizzo del sistema mFP.
- Estensione al 31.12.2014 delle attività di Manutenzione, Assistenza ed Help Desk del sistema mFP
- Estensione delle giornate di consulenza e supporto specialistico all'Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze
- Rimodulazione delle tempistiche inerenti le integrazioni con i sistemi SILUS e ANAGS: si rende necessario prorogare i termini di realizzazione di tali attività per particolari criticità nella contrattualizzazione del fornitore del sistema SILUS (attività che insiste su altro progetto: e-HEALTH-SARDEGNA)

## 2. Attività, pianificazione di progetto e deliverable

### 2.1. Stato dell'Arte del progetto e criticità al 31.10.2013

Allo stato attuale si è proceduto a formare tutti quanti i SerD regionali in tutte le 8 ASL della Regione. Relativamente all'informatizzazione si segnala che esclusivamente due SerD nell'ambito della ASL8 di Cagliari, il SerD di Via dei Valenzani e il SerD di Quartu Sant'Elena, ancora non hanno proceduto alla messa a regime della Piattaforma mFP.

#### Riepilogo avanzamento e criticità al 31 ottobre 2013

Di seguito si dettaglia l'avanzamento al 31.10.2013, delle singole attività:

- Per l'attività 01.03 "Personalizzazione del software e sviluppo integrazioni", si sono affidate al fornitore Ciditech le attività di sviluppo software per integrare la piattaforma mFP con i sistemi informativi ANAGS e SILUS. Sardegna IT ha portato avanti il coordinamento delle attività e le interlocuzioni con il fornitore del SILUS (Noemalife S.p.A.), per definire e dettagliare le attività di integrazione da appaltare, su altro specifico intervento, al fornitore del SILUS.

In attesa della disponibilità finanziaria, trovata sul progetto e-HEALTH-SARDEGNA, si è definito il perimetro della fornitura e stimato l'importo dell'intervento, l'attività di integrazione con i sistemi di laboratorio viene ora ripianificata, con il presente PdP vers. 02.00: verrà espedita la procedura negoziata con il fornitore entro il 2013 e nel secondo semestre del 2014 sarà completata l'integrazione tra la cartella clinica della piattaforma mFP ed il sistema informativo del laboratorio analisi (SILUS).

- Relativamente all'attività 01.04 "Formazione, affiancamento e supporto all'avvio", diversamente da quanto inizialmente ipotizzato sul PdP v01.00, in cui si prevedeva un avvio al 15.10.2012 su tutte le ASL del territorio, si è concordato e ritenuto opportuno un avvio per singola ASL e per singolo SerD, per consentire un affiancamento ed un supporto più valido agli operatori dei SerD, la cui gran parte non era informatizzata. Si è proceduto quindi con un piano di formazione basato su 3 fasi, di cui la prima fase ha riguardato la formazione, l'avviamento e l'affiancamento degli operatori di tutti i SerD della Regione sulle funzionalità principale dell'applicativo, lasciando alle successive fasi (svolte poi nel 2013) una formazione e un affiancamento specialistico. Si specifica che le attività di formazione sono state affidate al fornitore Ciditech, che ha in capo la gestione e manutenzione della piattaforma mFP in tutta ItalamFP, mentre le attività di avvio e affiancamento della prima fase sono state erogate da Sardegna IT. Alla data del 30.09.2013 sono stati formati ed attivati avviati tutti gli operatori dei SerD regionali, effettuando il provisioning delle utenze, e fornendo il necessario supporto per garantire l'accesso alla Piattaforma mFP sulla rete ASL.

Restano sempre valide le eccezioni, già argomentate nei SAL di progetto e di conoscenza dell'Assessorato, in relazione alle criticità dei SerD di ASL8 di via dei Valenzani a Cagliari e di Quartu S. Elena.

Per quanto riguarda il periodo di riferimento è stata effettuata la formazione sulla gestione della somministrazione attraverso la Piattaforma mFP a tutto il personale dei SerD con la esclusione di quello di Cagliari (via dei Valenzani) e Quartu.

A titolo di esempio nella Tabella 1 è riportato il calendario delle giornate di formazione effettuate dal fornitore nel 2013 e la copertura contrattuale: terminata la copertura di giornate a disposizione di SardegnalT, essendo evidente la necessità di ulteriore formazione ed approfondimenti sull'utilizzo del sistema, non solo per quanto riguarda la gestione della somministrazione ma anche per facilitare un utilizzo quotidiano e costante nella registrazione di tutte le attività attraverso l'applicativo mFP, sono state erogate diverse ulteriori giornate di formazione, alcune delle quali nell'ambito di specifico contratto a cura della ASL7 di Carbonia:

**Tabella 1: Formazione CIDITECH**

Data	Sede	ASL	Contratto
08-gen	Cagliari	ASL8	SardegnaIT
09-gen	Cagliari	ASL8	SardegnaIT
10-gen	Cagliari	ASL8	SardegnaIT
05-feb	Sassari	ASL1	ASL Carbonia (OERD)
06-feb	Sassari	ASL1	ASL Carbonia (OERD)
07-feb	Oristano	ASL5	ASL Carbonia (OERD)
20-feb	Tortoli	ASL4	ASL Carbonia (OERD)
28-feb	Guspini	ASL6	ASL Carbonia (OERD)
28-mar	Cagliari	ASL8	ASL Carbonia (OERD)
16-apr	Carbonia	ASL7	ASL Carbonia (OERD)
17-apr	Oristano	ASL5	ASL Carbonia (OERD)
18-apr	Iglesias	ASL7	ASL Carbonia (OERD)
05-giu	Nuoro	ASL3	ASL Carbonia (OERD)
06-giu	Ozieri	ASL1	SardegnaIT - PDP 2.0
26-giu	Olbia	ASL2	SardegnaIT - PDP 2.0
27-giu	Tempio	ASL2	SardegnaIT - PDP 2.0
16-lug	Carbonia	ASL7	SardegnaIT - PDP 2.0
17-lug	Iglesias	ASL7	SardegnaIT - PDP 2.0
18-lug	Oristano	ASL5	SardegnaIT - PDP 2.0

Il programma di formazione riportato sinteticamente in tabella, ha consentito di ottemperare al soddisfacimento del debito informativo nazionale SIND senza ritardi e per la prima volta dal 2010. Alla data attuale soltanto i SerD di Guspini, Tortoli, Ozieri gestiscono la somministrazione mediante la Piattaforma mFP; il presente PDP v. 02.00 prevede gli interventi necessari per garantire il completamento di tale attività in tutte le ASL.

- Relativamente all'attività 02.01 "Assistenza e supporto tecnico", in parallelo all'avviamento del sistema presso i SerD secondo la pianificazione condivisa, è stato attivato un supporto diretto per gli operatori dei SerD all'avvio del sistema, per una fase di post-avvio, in maniera da garantire una maggiore assistenza finalizzata al soddisfacimento del debito informativo SIND, caricando sulla piattaforma mFP i dati dell'ultimo trimestre del 2012.

Dal 18.03.2013 è attivo il Servizio di Help desk di SardegnaIT, contattabile telefonicamente al numero **070 2796395** dalle ore 09:00-13.30 alle 15:00-18:00 dal Lunedì al Venerdì e tramite email all'indirizzo **presidi.assistenza@sardegna.it**.

Il servizio di Help Desk risponde per le segnalazioni di problematiche e malfunzionamenti sulla Piattaforma mFP, supporta gli operatori dei SerD nella gestione delle problematiche di accesso e utilizzo delle funzionalità basilari della Piattaforma mmFP, rimandando al supporto specialistico, il servizio di II livello operato dal fornitore, per le problematiche legate alla somministrazione delle terapie sostitutive o al personale dell'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze per quelle problematiche più legate a questioni cliniche.

Nei giorni non coperti dall'Help Desk, come i giorni di **sabato e domenica** in concomitanza con gli orari di apertura dei SerD, il fornitore del sistema è contattabile allo **0452081313** e/o all'indirizzo **assistenza@ciditech.it**.

- L'attività di 02.02 *"Gestione e manutenzione del sistema informativo"*, comprende la Gestione operativa sistemistica dell'infrastruttura e la Manutenzione correttiva ed adeguativa del sistema mFPmFP; tali attività sono state affidate al fornitore Ciditech, con il supporto dei tecnici del CSR di Sardegna IT. L'attività di Gestione e manutenzione del sistema informativo è stata erogata regolarmente a partire dall'avvio del sistema a tutto settembre 2013.
- Supporto per l'acquisizione, da parte dell'Osservatorio delle Dipendenze, di un cruscotto informativo (Business Intelligence) che a partire dai XML SIND anonimi consente il calcolo degli indicatori OEDT. Tale sistema permette di effettuare controlli di qualità sui dati caricati dai singoli SerD in modo da poter correggere puntualmente i dati errati/non coerenti e completare quelli mancanti.

Relativamente all'attività 03.01 *"Supporto specialistico all'Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze"*, si precisa che è stato fornito costante e regolare supporto specialistico al Direttore del Servizio e all'ufficio competente, ovvero al Settore Salute Mentale e Dipendenze e al Responsabile dell'Osservatorio Epidemiologico Dipendenze, partecipando alle riunioni periodiche, con cadenza settimanale, dell'Osservatorio anche per le nuove tematiche GAP e Flusso SIND. Si evidenzia inoltre la disponibilità a collaborare fattivamente con la ASL8 di Cagliari nel complesso e importante prossimo lavoro di trasformazione del debito informativo sulle tematiche dell'abuso di alcol, da tabelle con dati aggregati (Schede ALC) a flusso con record singolo (SIND-ALC), ricondotto all'interno del Flusso SIND.

## 2.2. Attività

Lo schema riportato in tabella seguente identifica le attività di progetto secondo l'opportuna rimodulazione con struttura gerarchica ad albero (Work Breakdown Structure - WBS).

In tabella sono indicate inoltre le strutture impegnate da Sardegna IT, i risultati e prodotti attesi (per i singoli deliverable a ciò funzionali si fa rimando al prossimo paragrafo 2.4. ) e le milestone di progetto (per la pianificazione di dettaglio si fa rimando al prossimo paragrafo 2.3. ).

L1	L2	L3	Descrizione attività	Risultati e/o prodotti finali	Codice Rilascio	Milestone	Data obiettivo
<b>01</b>			<b>Realizzazione del sistema informativo centralizzato per i Servizi Dipendenze(SerD) e delle Comunità Terapeutiche</b>				
01	01		Acquisizione in licenza d'uso gratuita del sistema informativo mFP della Regione Veneto - USSL n. 20 di Verona	Acquisizione dei servizi di installazione, configurazione, trasferimento di competenze necessari per la corretta gestione del sistema	R01-R02	M02	15.10.2012
01	01	01	Installazione e configurazione della piattaforma mFP	Disponibilità della piattaforma mFP sull'infrastruttura acquisita	R01-R02		10.10.2012
01	01	02	Recupero ed importazione degli eventuali dati storici dei SerD	Importazione dei dati storici dei SerD, ove possibile	R02		15.10.2012
01	01	03	Installazione e configurazione del modulo gestione Comunità Terapeutiche				
01	01	04	Installazione e configurazione piattaforma Salute Mentale (pSM)				
01	02		Acquisizione infrastruttura HW e SW di base	Approvvigionamento dell'infrastruttura Hw e Sw di base, centralizzata, atta ad ospitare il SIND	R00	M01	30.09.2012
01	02	01	Dimensionamento infrastruttura HW-SW Base	Analisi e dimensionamento di Hw e SW di base per installazione Piattaforma mFP presso CSR			15.07.2012
01	02	02	Acquisizione HW e SW di base	Acquisizione dell'infrastruttura HW e SW di base definita			31.08.2012
01	02	03	Predisposizione ed installazione ambienti sulla infrastruttura acquisita	Predisposizione infrastruttura ed ambienti			30.09.2012
01	03		Personalizzazione del software e sviluppo integrazioni	Realizzazione delle personalizzazioni ed integrazioni software alla piattaforme mFP acquisita	R03	M03	<del>31.12.2012</del> 30.09.2014
01	03	01	Studio ed Analisi delle integrazioni	Relazione di analisi delle personalizzazioni ed integrazioni con i sistemi ANAGS e SILUS			<del>30.09.2012</del> 31.12.2013
01	03	02	Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni	Direzioni lavori del fornitore e rilascio delle personalizzazioni ed integrazioni sviluppate			<del>15.12.2012</del> 30.09.2014
01	03	03	Collaudo e messa in esercizio delle integrazioni	Messa in esercizio delle integrazioni sviluppate			<del>31.12.2012</del> 15.10.2014
01	04		Formazione, affiancamento e supporto all'avvio	formazione e affiancamento sul sistema SIND agli operatori dei SerD e delle Comunità Terapeutiche	R04	M04	<del>31.12.2012</del> 31.12.2014
01	04	01	Pianificazione del servizio	Piano di formazione ed affiancamento			15.09.2012

L1	L2	L3	Descrizione attività	Risultati e/o prodotti finali	Codice Rilascio	Milestone	Data obiettivo
01	04	02	Erogazione del servizio	Erogazione del servizio di formazione, affiancamento e supporto all'avvio			<del>31.12.2012</del> 31.12.2014
<b>02</b>			<b>Gestione operativa e assistenza agli utenti</b>	<b>servizi di gestione, manutenzione ed assistenza per il sistema informativo realizzato</b>			
02	01		Assistenza e supporto tecnico (HD, gestione utenti, ecc.)	Servizio di Help Desk di I e II livello	R05	M05-M06	<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
02	01	01	Help Desk di 1° livello	Erogazione del servizio HD di 1° livello			<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
02	01	02	Help Desk di 2° livello	Erogazione del servizio HD di 2° livello			<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
02	02		Gestione e manutenzione del sistema informativo	Gestione operativa sistemistica e Manutenzione correttiva ed adeguativa della piattaforma mFP	R05	M05-M06	<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
02	02	01	Gestione operativa sistemistica	Erogazione del servizio di gestione operativa sistemistica della piattaforma mFP			<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
02	02	02	Manutenzione correttiva ed adeguativa	Erogazione del servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa della piattaforma mFP			<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
<b>03</b>			<b>Consulenza specialistica</b>	<b>supporto specialistico all'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze</b>			
03	01		Supporto specialistico all'Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze		R06	M07	<del>31.05.2014</del> 31.12.2014
<b>04</b>			<b>Gestione di progetto</b>	<b>Controllo e gestione dell'intero iter progettuale e verifica del corretto andamento</b>			
04	01		Pianificazione del progetto, della qualità e delle comunicazioni	Rilascio del piano operativo di progetto		M00	05.07.2012
04	02		Gestione progetto, attività di coordinamento	Rilascio degli stati di avanzamento periodici		M08	<del>06.06.2014</del> 15.01.2015





	Descrizione attività	Inizio	termine	giu-12	lug-12	ago-12	set-12	ott-12	nov-12	dic-12	gen-13	feb-13	mar-13	apr-13	mag-13	giu-13	lug-13	ago-13	set-13	ott-13	nov-13	dic-13	gen-14	feb-14	mar-14	apr-14	mag-14	giu-14	lug-14	ago-14	set-14	ott-14	nov-14	dic-14			
	Predisposizione ed installazione ambienti sulla infrastruttura acquisita	01/09/2012	30.09.2012																																		
<b>M03</b>	<b>Personalizzazione del software e sviluppo integrazioni</b>		30/09/2014																																		
	Studio ed Analisi delle integrazioni	01/09/2012	30/09/2013																																		
	Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni	01/10/2013	30/09/2014																																		
	Collaudo e messa in esercizio delle integrazioni	01/10/2014	15/10/2014																																		
<b>M04</b>	<b>Formazione, affiancamento e supporto all'avvio</b>		31/12/2014																																		
	Pianificazione del servizio	01/09/2012	15/09/2012																																		
	Erogazione del servizio	16/09/2012	31/12/2014																																		
<b>M05 - M06</b>	<b>Gestione operativa e assistenza agli utenti</b>	<b>16/10/2012</b>	<b>31/12/2014</b>																																		
	Assistenza e supporto tecnico (HD, gestione utenti, ecc.)	16/10/2012	31/12/2014																																		
	Help Desk di 1° livello	16/10/2012	31/12/2014																																		
	Help Desk di 2° livello	16/10/2012	31/12/2014																																		
	Gestione e manutenzione del sistema informativo	16/10/2012	31/12/2014																																		
	Gestione operativa sistemistica	16/10/2012	31/12/2014																																		
	Manutenzione correttiva ed adeguativa	16/10/2012	31/12/2014																																		
<b>3</b>	<b>Consulenza specialistica</b>	<b>07/06/2012</b>	<b>31/12/2014</b>																																		



## 2.4. Deliverable

La tabella seguente identifica i principali deliverable previsti con i rilasci pianificati e/o funzionali ad essi (con "R" sono indicati i deliverable associati ai risultati/prodotti a progetto; con "I" i deliverable intermedi a ciò funzionali):

L1	L2	L3	Attività	Nome e/o descrizione dei deliverable previsti	Cod. deliverable	I/R(*)	Data Prevista	Risultati e/o Prodotti
<b>01</b>			<b>Realizzazione del sistema informativo centralizzato per i Servizi Dipendenze(SerD) e delle Comunità Terapeutiche</b>					
01	01		Acquisizione in licenza d'uso gratuita del sistema informativo mFP della Regione Veneto - USSL n. 20 di Verona	Rilascio Software piattaforma mFP in licenza d'uso gratuita e relativa documentazione	D01.01.01	R	15.10.2012	R01-R02
01	01	01	Installazione e configurazione della piattaforma mFP	Report di intervento	D01.01.01.01	I	10.10.2012	
01	01	02	Recupero ed importazione degli eventuali dati storici dei SeRD	Report di intervento	D01.01.02.01	I	15.10.2012	
01	01	03	installazione Comunità terapeutiche e SISM	Report di intervento	D01.01.03.01	E	31.01.2014	
01	01	04	installazione modulo per gestione asincrona	Report di intervento	D01.01.04.01	E	30.04.2014	
<b>01</b>	<b>02</b>		<b>Acquisizione infrastruttura HW e SW di base</b>					
01	02	01	Dimensionamento infrastruttura HW-SW Base	Disegno ed architettura del sistema informativo SIDI	D01.02.01.01	I	15.07.2012	
01	02	02	Acquisizione HW e SW di base	Verbale di accettazione della fornitura	D01.02.02.01	R	31.08.2012	R00
01	02	03	Predisposizione ed installazione ambienti sulla infrastruttura acquisita	Report intervento	D01.02.03.01	R	30.09.2012	R00
<b>01</b>	<b>03</b>		<b>Personalizzazione del software e sviluppo integrazioni</b>					
01	03	01	Studio ed Analisi delle personalizzazioni ed integrazioni	Analisi dei requisiti e Specifiche funzionali	D01.03.01.01	I	30.09.2013	
01	03	02	Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni	Rilascio Software	D01.03.02.01	R	31.07.2014	R03
01	03	02	Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni	Piano dei test	D01.03.02.02	I	31.08.2014	
01	03	02	Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni	Manuale utente	D01.03.02.03	R	30.09.2014	R03
01	03	02	Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni	Report dei test	D01.03.02.04	I	30.09.2014	

L1	L2	L3	Attività	Nome e/o descrizione dei deliverable previsti	Cod. deliverable	I/R(*)	Data Prevista	Risultati e/o Prodotti
01	03	03	Collaudo e messa in esercizio delle integrazioni	Verbale d collaudo	D01.03.03.01	R	15.10.2014	R03
<b>01</b>	<b>04</b>		<b>Formazione, affiancamento e supporto all'avvio</b>					
01	04	01	Pianificazione del servizio	Piano di formazione ed affiancamento	D01.04.01.01	I	15.09.2012	
01	04	02	Erogazione del servizio	Verbale delle sessioni di formazione e affiancamento	D01.04.02.01.x	I	per ogni evento	
01	04	02	Erogazione del servizio	Rapporto finale della formazione e affiancamento	D01.04.02.02	R	31.12.2014	R04
<b>02</b>			<b>Gestione operativa e assistenza agli utenti</b>					
<b>02</b>	<b>01</b>		<b>Assistenza e supporto tecnico (HD, gestione utenti, ecc.)</b>					
02	01	01	Help Desk di 1° livello	Report periodico di assistenza	D02.01.x	R	trimestrale	R05
02	01	02	Help Desk di 2° livello					
<b>02</b>	<b>02</b>		<b>Gestione e manutenzione del sistema informativo</b>					
02	02	01	Gestione operativa sistemistica	Report periodici di intervento	D02.02.x	R	trimestrale	R05
02	02	02	Manutenzione correttiva ed adeguativa					
<b>03</b>			<b>Consulenza specialistica</b>					
03	01		Supporto specialistico all'Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze	Report periodico di attività	D03.01.x	R	trimestrale	R06
<b>04</b>			<b>Gestione di progetto</b>					
04	01		Pianificazione del progetto, della qualità e delle comunicazioni	Piano operativo e della qualità	D04.01.01	R	Vers. 01.00 07.07.2012 Vers. 02.00 03.12.2013	R00
04	01		Pianificazione del progetto, della qualità e delle comunicazioni	Verbali di riunioni	D04.01.02	I	Ad ogni evento	
04	02		Gestione progetto, attività di coordinamento	SAL trimestrale	D04.02.x	R	trimestrale	R00

## 2.5. Livelli di servizio

Ai fini del monitoraggio delle prestazioni richieste a Sardegna IT delle attività relative all'erogazione del servizio descritto si definiscono i livelli di servizio indicati nella tabella seguente.

Rif. SLA	Descrizione	Livello
SLA.02.01	Disponibilità del servizio help desk di 1° e 2° livello	dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00 - il venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 - eccetto i festivi Il sabato e domenica il servizio di assistenza viene erogato dal fornitore
SLA.02.02a	Disponibilità del servizio di gestione e manutenzione del sistema informativo	In stato di presidio Lun-Ven 8.30 - 17.30 su intero anno, ad eccezione dei giorni festivi Il sabato e domenica il servizio di gestione del sistema informativo viene erogato dal fornitore Disponibilità H24/365 dei servizi e regolare funzionamento dei sistemi informativi regionali per il 99% del tempo su base annuale
SLA.02.02b	Servizio di assistenza e supporto Tempo di presa in carico di segnalazione e/o richiesta di assistenza su malfunzionamenti/indisponibilità del sistema	entro 1 ora in finestra presidiata di cui allo SLA.02.02a per almeno il 99,5% dei casi su base annua
SLA.02.02c	Interventi di ripristino Tempo massimo di esecuzione intervento funzionale al ripristino del funzionamento a seguito di malfunzionamenti/indisponibilità del sistema (esclusi i casi di disastro alle piattaforme di base)	entro 4 ore lavorative in finestra presidiata di cui allo SLA.02.02a per almeno il 95,0% dei casi su base annua
SLA.02.02d	Politiche di backup	Settimanale: FULL Retention: 6 mesi
SLA.04.01	Rilascio del Piano Operativo	Su esigenza
SLA.04.02	Rilascio documentazioni di progetto, relazioni periodiche, SAL, riepiloghi contabilità, elaborati tecnici, aggiornamento del piano operativo di progetto	Non oltre 15 giorni lavorativi dalla data stabilita dal Piano Operativo e/o dalla data di scadenza periodica, e/o dalla espressa richiesta di RAS su esigenza specifica

### 3. Dimensionamento tecnico ed economico

Di seguito si riporta il dimensionamento tecnico-economico, con identificazione della relativa struttura gerarchica ad albero (Work Breakdown Structure - WBS), secondo la rimodulazione proposta:

L1	L2	L3	Attività	Tipologia	Modalità dimensionamento	Dati Importo da PdP v. 01.00			Dati Importo da PdP v. 02.00 (con integrazione attività)			Differenza	Note		
						Importo unitario	Q.tà	u.m.	Importo	Importo unitario	Q.tà			u.m.	Importo
<b>1</b>			<b>Realizzazione del sistema informativo centralizzato per i Servizi Dipendenze(SerD) e delle Comunità Terapeutiche</b>												
1	1		Acquisizione in licenza d'uso gratuita del sistema informativo mFP della Regione Veneto - USSL n. 20 di Verona	servizi	a corpo	10.000,00	1	corpo	10.000,00	3.000,00	1	corpo	3.000,00	-7.000,00	
			<i>installazione Comunità terapeutiche e SISM</i>							5.000,00	1	corpo	5.000,00	5.000,00	Attività sistemistiche fornitore per installazione modulo Comunità Terapeutiche e SISM
			<i>installazione modulo per gestione asincrona</i>							4.000,00	1	corpo	4.000,00	4.000,00	Attività sistemistiche fornitore per installazione modulo per gestione asincrona del sistema
1	2		Acquisizione infrastruttura HW e SW di base	fornitura HW e SW	a corpo	12.000,00	1	corpo	12.000,00	3.500,00	1	corpo	3.500,00	-8.500,00	
1	3		Personalizzazione del software e sviluppo integrazioni	sviluppo software	a corpo	30.000,00	1	corpo	30.000,00	15.000,00	1	corpo	15.000,00	15.000,00	-
1	4		Formazione, affiancamento e supporto all'avvio	servizi	a unità di prodotto	416,67	36	unità	15.000,00	416,67	80	unità	33.333,60	18.333,60	
			<i>Formazione Comunità Terapeutiche</i>							416,67	40	unità	16.666,80	16.666,80	Formazione per modulo CT
			<i>Formazione SISM</i>											0,00	La formazione per il SISM è coperta per 25.000 euro su altro incarico (e-Health-Sardegna)
			<b>Importo parziale per 01</b>						<b>67.000,00</b>				<b>80.500,40</b>	<b>-3.166,40</b>	
<b>2</b>			<b>Gestione operativa e assistenza agli utenti</b>												

L1	L2	L3	Attività	Tipologia	Modalità dimensionamento	Dati Importo da PdP v. 01.00			Dati Importo da PdP v. 02.00 (con integrazione attività)			Differenza	Note		
						Importo unitario	Q.tà	u.m.	Importo	Importo unitario	Q.tà			u.m.	Importo
2	1		Assistenza e supporto tecnico (HD, gestione utenti, ecc.)	servizi	a canone	1.500,00	20	mese	30.000,00	1.500,00	26	mese	39.000,00	9.000,00	Canone HD fino al 31.12.2014
2	2		Gestione e manutenzione del sistema informativo	servizi	a canone	1.750,00	20	Mese	35.000,00	500,00	27	Mese	13.500,00	21.500,00	Assistenza sistemistica SardIT scorporata dal fornitore ed estesa fino al 31.12.2014
	2	1	Assistenza e manutenzione fornitore per SIND	servizi	a canone					10.300,00	2	annuo	20.600,00	20.600,00	Assistenza fornitore SIND fino al 31.12.2014
<b>Importo parziale per 02</b>									<b>65.000,00</b>				<b>73.100,00</b>	<b>8.100,00</b>	
<b>3</b>	<b>Consulenza specialistica</b>														
3	1		Supporto specialistico all'Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze	servizi	a consumo	500	20	gg/u	10.000,00	500	50	gg/u	25.000,00	15.000,00	estensione giornate di supporto specialistico erogate da Sardegna IT
<b>Importo parziale per 03</b>									<b>10.000,00</b>				<b>25.000,00</b>	<b>15.000,00</b>	
<b>4</b>	<b>Gestione di progetto</b>														
4	1		Pianificazione del progetto, della qualità e delle comunicazioni	servizi	a corpo	16.000,00	1	corpo	2.000,00	16.000,00	1	corpo	2.000,00	0,00	
4	2		Gestione progetto, attività di coordinamento	servizi	a corpo	2.000,00	1	corpo	16.000,00	2.000,00	1	corpo	22.000,00	6.000,00	
<b>Importo parziale per 04</b>									<b>18.000,00</b>				<b>24.000,00</b>	<b>6.000,00</b>	
<b>Totale complessivo netto attività di progetto</b>									<b>160.000,00</b>				<b>202.600,40</b>	<b>25.933,60</b>	
			Rimborsi spese per trasferte	rimborsi	a budget	5.289,26	1		5.289,26	10.435,25	1	corpo	10.435,25	5.145,99	costi trasferta SardiT e fornitore sulle giornate di formazione
<b>Totale complessivo di progetto</b>									<b>165.289,26</b>				<b>213.035,65</b>		
			<b>IVA 21%</b>						<b>34.710,74</b>				<b>4.410,00</b>		Totale importo IVA al 21%
			<b>IVA 22%</b>						<b>N/A</b>				<b>42.247,84</b>		Totale importo IVA al 22%
<b>TOTALE LORDO COMPLESSIVO</b>									<b>200.000,00</b>				<b>259.693,49</b>	<b>59.693,49</b>	

## 3.1. Aggregazione per tipologia attività

[PRESIDI]  P.Re.S.I.DI - Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze	Dati e importi da Incarico (PdP v 01.00)			Dati e importi da Rimodulazione (PdP v 02.00)		
	Importo unitario	Quantità	Costo previsto	Importo unitario	Quantità	Costo previsto
	[euro]		[euro]	[euro]		[euro]
Attività di consulenza	10.000,00	1	10.000,00	25.000,00	1	25.000,00
Attività a corpo	70.000,00	1	70.000,00	54.500,00	1	54.500,00
Servizi ad unità di prodotto	15.000,00	1	15.000,00	50.000,40	1	50.000,40
Servizi a canone	65.000,00	1	65.000,00	73.100,00	1	73.100,00
<i>Riepilogo Progetto</i>						
<b>Totale attività di progetto</b>			<b>160.000,00</b>	<b>202.600,40</b>		
Somme a budget per rimborsi spese di trasferta			5.289,26	10.435,25		
<b>Totale netto</b>			<b>165.289,26</b>	<b>213.035,65</b>		
IVA al 21%			34.710,74	4.410,00		
IVA al 22%				42.247,84		
<b>Totale complessivo lordo</b>			<b>200.000,00</b>	<b>259.693,49</b>		
<b>Importo da Integrare con Addendum Integrativo</b>				<b>59.693,49</b>		

## 3.2. Quadro economico riepilogativo

Di seguito sono richiamati il nuovo quadro economico riepilogativo di progetto, secondo la rimodulazione proposta:

[PRESIDI] P.Re.S.I.DI - Progetto della Regione Sardegna di Informatizzazione dei Servizi Dipendenze		
Descrizione attività assegnate a budget	Budget a progetto (PdP v 01.00)	Budget da Rimodulazione (PdP v 02.00)
01 - Realizzazione del sistema informativo centralizzato per i Servizi Dipendenze(SerD) e delle Comunità Terapeutiche	67.000,00	80.500,40
02 - Gestione operativa e assistenza agli utenti	65.000,00	73.100,00
03 - Consulenza specialistica	10.000,00	25.000,00
04 - Gestione di progetto	18.000,00	24.000,00
<b>Totale attività di progetto</b>	<b>160.000,00</b>	<b>202.600,40</b>
Spese e rimborso forfetario per trasferte	5.289,26	10.435,25
<b>Totale netto</b>	<b>165.289,26</b>	<b>213.035,65</b>
IVA al 21%	34.710,74	4.410,00
IVA al 22%		42.247,84
<b>Totale lordo da finanziare</b>	<b>200.000,00</b>	<b>259.693,49</b>

## 4. Dettaglio attività

Vengono di seguito dettagliate le attività operative per la realizzazione degli interventi progettuali.

### 4.1. Realizzazione del sistema informativo centralizzato per i Servizi Dipendenze (SerD) e delle Comunità Terapeutiche

<b>Class. WBS</b>	<b>01.01</b>
<b>Attività</b>	<b>Acquisizione in licenza d'uso gratuita del sistema informativo mFP della Regione Veneto - USSL n. 20 di Verona</b>
Tipo	servizi
Mod. dimens.	a corpo
Risorse impegnate:	Area architetture SW e competenze di dominio, testing e collaudi CSR
Descrizione:	<p>Tale attività si propone di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- supportare la RAS nella procedura di acquisizione in licenza d'uso gratuita del sistema informativo mFP della Regione Veneto - USSL n. 20 di Verona</li><li>- acquisire esternamente i servizi di installazione, configurazione, trasferimento di competenze necessari per la corretta gestione del sistema.</li></ul> <p>Si sottolinea quindi che il sistema mFP verrà acquisito da RAS, completo della eventuale documentazione a corredo, e reso disponibile a Sardegna IT che fornirà, acquisendoli esternamente dal fornitore Ciditech (che ha sviluppato la piattaforma mFP per la USSL n. 20 di Verona), i necessari servizi di installazione e configurazione sistemistica.</p> <p>In particolare sono previste le seguenti azioni da parte del fornitore esterno:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Installazione e configurazione della piattaforma mFP</li><li>- Recupero ed importazione degli eventuali dati storici dei SeRD</li><li>- <b>installazione modulo Comunità terapeutiche e SISM</b></li><li>- <b>installazione modulo gestione asincrona</b></li></ul>

<b>Class. WBS</b>	<b>01.02</b>
<b>Attività</b>	<b>Acquisizione infrastruttura HW e SW di base</b>
Tipo	Fornitura HW e SW
Mod. dimens.	a corpo
Risorse impegnate:	Area Sviluppo e Manutenzione SW CSR Area Gare e ufficio legale
Descrizione:	<p>L'attività prevede l'acquisizione dell'infrastruttura tecnologica necessaria ad ospitare il sistema informativo mFP, acquisito in licenza d'uso gratuita.</p> <p>Verrà definito il dimensionamento di massima del sistema, sul base del quale si acquisirà la piattaforma tecnologica.</p> <p>L'attività si scompone, quindi delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dimensionamento infrastruttura HW-SW Base</li><li>- Acquisizione HW e SW di base</li><li>- Predisposizione ed installazione ambienti sulla infrastruttura acquisita</li></ul>

<b>Class. WBS</b>	<b>01.03</b>
<b>Attività</b>	<b>Personalizzazione del software e sviluppo integrazioni</b>
Tipo	Sviluppo software
Mod. dimens.	a corpo
Risorse impegnate:	Area architetture SW e competenze di dominio, testing e collaudi Area Sviluppo e Manutenzione SW Direzione lavori del fornitore
Descrizione:	<p>L'attività acquisisce i necessari servizi di sviluppo per la personalizzazione della piattaforma mFP, sia per adattarla al modello organizzativo della RAS; sia per sviluppare le necessarie integrazioni del sistema con i sistemi informativi regionali, quali ad esempio il SILUS (Sistema informativo di Laboratorio Logico Unico della Sardegna), ANAGS (Anagrafe centralizzata Assistibili della RAS).</p> <p>L'attività si scompone, quindi delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Studio ed Analisi delle personalizzazioni ed integrazioni</li><li>- Sviluppo personalizzazioni ed integrazioni</li><li>- Collaudo e messa in esercizio delle integrazioni</li></ul>

<b>Class. WBS</b>	<b>01.04</b>
<b>Attività</b>	<b>Formazione, affiancamento e supporto all'avvio</b>
Tipo	Servizi di formazione ed assistenza
Mod. dimens.	a unità di prodotto
Risorse impegnate:	Area Supporto operativo e sviluppo territoriale
Descrizione:	<p>L'attività prevede l'erogazione dei servizi di formazione, affiancamento e supporto all'avvio per gli utenti del sistema, presso i SerD e le Comunità terapeutiche della RAS, per il periodo necessario a rendere gli stessi autonomi nell'utilizzo del software.</p> <p>Si scompone nelle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pianificazione del servizio</li><li>- Erogazione del servizio</li></ul>

## 4.2. Gestione operativa e assistenza agli utenti

<b>Class. WBS</b>	<b>02.01</b>
<b>Attività</b>	<b>Assistenza e supporto tecnico (HD, gestione utenti, ecc.)</b>
Tipo	Servizi di HD ed Assistenza
Mod. dimens.	a canone
Risorse impegnate:	Area Assistenza di primo livello, assistenza applicativa e formazione
Descrizione:	<p>Le esigenze da soddisfare con l'erogazione del servizio di help desk sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fornire supporto agli utenti del sistema nell'utilizzo del software</li> <li>- ricevere ed elaborare segnalazioni di problemi o malfunzionamenti</li> <li>- raccogliere suggerimenti di modifiche e migliorie</li> <li>- produrre, sulla base del contatto con l'utente, documentazione aggiuntiva sul sistema che affronti e chiarisca i problemi più comuni</li> </ul> <p>L'attività di Assistenza tramite l'help desk, strutturato su vari livelli, dovrà garantire una pronta risposta agli utenti, diventando un punto di riferimento per gli operatori del sistema in ogni situazione di difficoltà operativa dello stesso.</p> <p>L'operatività del servizio di help desk deve essere resa su distinti livelli di specializzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- help desk di 1° livello, che si occupa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricevere ed evadere le richieste di supporto delle funzionalità del software tramite telefono o e-mail</li> <li>- fornire qualunque informazione relativa alle funzionalità del sistema</li> <li>- ricevere, evadere ed eventualmente inoltrare le segnalazioni di problemi ai livelli di help-desk successivo, facendo una prima valutazione della gravità del problema, allo scopo di assegnare una priorità sulla base della quale definire le fasi di intervento</li> <li>- raccogliere suggerimenti di modifiche e migliorie del sistema</li> <li>- produrre, sulla base del contatto con l'utente, documentazione aggiuntiva sul sistema, che affronti e chiarisca i problemi più comuni</li> </ul> </li> <li>- help desk di 2° livello, che si occupa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- fornire un supporto di 2° livello agli utenti qualora vengano richieste informazioni più dettagliate che il 1° livello non gestisce</li> <li>- valutare le segnalazioni di malfunzionamento del sistema assegnando le richieste alla parte tecnica e indicando il livello di severità dell'errore</li> </ul> </li> <li>- help desk di 2° livello tecnico, che si occupa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestire eventuali problemi hardware e software garantendo la manutenzione correttiva del sistema (bug fix, patch update, minor release, ecc.) fino alla sua implementazione.</li> </ul> </li> </ul> <p>Il servizio dovrà essere reso in modalità "help-desk" e dovrà essere erogato da personale qualificato e specializzato, con la seguente copertura operativa presidiata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00</li> <li>- il venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30</li> <li>- L'attivazione del servizio di help-desk potrà avvenire via telefono, e-mail o fax.</li> </ul>
<b>Class. WBS</b>	<b>02.02</b>
<b>Attività</b>	<b>Gestione e manutenzione del sistema informativo</b>
Tipo	Servizi di gestione
Mod. dimens.	a canone
Risorse impegnate:	CSR
Descrizione:	<p>L'attività considera il servizio di hosting del sistema applicativo acquisito in licenza d'uso gratuita e la relativa erogazione del servizio web.</p> <p>L'attività comprende l'erogazione dei servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica acquisita, la cui implementazione dovrà essere operata presso il Data Center del CED/CSR della RAS</li> <li>- networking e security, compresa la necessaria connettività internet</li> <li>- Manutenzione correttiva ed adeguativa della piattaforma da parte del fornitore esterno</li> </ul> <p>Il servizio di hosting sarà reso in alta affidabilità, inoltre sarà garantito un full backup dei dati e un pronto restore applicativo.</p> <p>L'attività di porting del sistema mFP, acquisito in licenza d'uso gratuita, dovrà essere pianificata opportunamente al fine di consentire la formazione specialistica ed il trasferimento di competenze di cui all'attività 01-01.</p>

## 4.3. Consulenza specialistica

<b>Class. WBS</b>	<b>03.01</b>
<b>Attività</b>	<b>Supporto specialistico all'Osservatorio epidemiologico sulle Dipendenze</b>
Tipo	attività di consulenza
Mod. dimens.	a consumo
Risorse impegnate:	Area architetture SW e competenze di dominio, testing e collaudi
Descrizione:	L'attività riguarda il supporto specialistico all'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze, per la raccolta ed analisi dei dati SIND ed extra-SIND (EMCDDA)

## 4.4. Gestione di progetto

<b>Class. WBS</b>	<b>04.01</b>
<b>Attività</b>	<b>Pianificazione del progetto, della qualità e delle comunicazioni</b>
Tipo	Servizi di PM
Mod. dimens.	a corpo
Risorse impegnate:	Area Sistemi informativi sanità - Referente operativo di progetto
Descrizione:	<p>Tale attività, propedeutica alla completa gestione del progetto e coordinamento delle attività di realizzazione e servizi operativi, è finalizzata alla pianificazione e alla redazione e rilascio (in maniera condivisa con RAS) del Piano Operativo di progetto</p> <p>Il Piano Operativo di progetto, contenente anche il programma e la descrizione delle attività con idonea WBS (Work Breakdown Structure), descriverà le azioni necessarie a perseguire tutti gli obiettivi prefissati, le date di inizio e di completamento, gli output conseguenti e l'impegno previsto da assegnare a ciascuna delle attività.</p>

<b>Class. WBS</b>	<b>04.02</b>
<b>Attività</b>	<b>Gestione progetto, attività di coordinamento</b>
Tipo	Servizi di PM
Mod. dimens.	a corpo
Risorse impegnate:	Area Sistemi informativi sanità - Referente operativo di progetto
Descrizione:	<p>L'attività è rivolta allo svolgimento delle attività di coordinamento e gestione del progetto; tali attività si svolgono per tutta la durata dell'incarico, con lo scopo di assicurare la gestione generale amministrativa del progetto e le relazioni tra Sardegna IT e la RAS e rendere armonico il progetto nell'ambito delle attività di coordinamento.</p> <p>Vengono qui ricomprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestione dei rapporti con la RAS (dalle riunioni alle rendicontazioni finali)</li> <li>- la gestione ed il controllo dei deliverable, il monitoraggio e la misura dei risultati ottenuti</li> <li>- la tenuta e aggiornamento della contabilità di progetto, il rilascio periodico dei SAL (stati avanzamento lavori), l'esecuzione delle verifiche e collaudi delle forniture e servizi laddove affidati a terzi, la gestione delle forniture e dei contratti con fornitori esterni, la rendicontazione finale di progetto.</li> <li>- Queste attività, così come le altre di assistenza tecnica previste, verranno realizzate nell'ambito dell'incarico, saranno realizzate sia attraverso mezzi di tipo telematico o convenzionale a distanza (telefono, fax, ecc.) sia "in presenza" con i tecnici che di volta in volta si renderanno necessari</li> </ul>