
Appalti – Bandi, Concorsi e Avvisi

Appalti

ARESS PUGLIA

AVVISO PUBBLICO, ex artt. 66 e 67 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii per la “Creazione di un “contenitore” tematico di informazione e comunicazione - che utilizzi sistemi televisivi e/o multimediali di trasmissione - dedicato alle politiche sociosanitarie della Regione Puglia, come strumento di promozione della salute, prevenzione delle malattie, corretta informazione medica, alfabetizzazione sanitaria, comunicazione dell’offerta di servizi sanitari e inclusione sociale”. D.D.G. ARESS Puglia n. 35 del 19 febbraio 2021.

**AVVISO PUBBLICO, ex artt. 66 e 67 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.**

Creazione di un “contenitore” tematico di informazione e comunicazione - che utilizzi sistemi televisivi e/o multimediali di trasmissione - dedicato alle politiche sociosanitarie della Regione Puglia, come strumento di promozione della salute, prevenzione delle malattie, corretta informazione medica, alfabetizzazione sanitaria, comunicazione dell’offerta di servizi sanitari e inclusione sociale

I. Premesse

La politica della Regione Puglia (la “**Regione**”) comprende la corretta e mirata informazione, oltre che un’efficace comunicazione quali elementi essenziali per concorrere a rendere esigibile il diritto fondamentale alla salute, garantito dall’art. 32 della Costituzione. Informazione e comunicazione devono avere i seguenti obiettivi:

- consentire alle persone di migliorare la gestione della propria salute e garantire loro un utilizzo e un accesso più razionale alle prestazioni e alle cure offerte dal territorio;
- restituire al pubblico il risultato del lavoro svolto da tutti gli operatori del Sistema Sanitario Regionale (“**SSR**”) in termini di conoscenza dei servizi a disposizione, delle eccellenze presenti sul territorio regionale, delle più idonee modalità di accesso alle cure;
- promuovere una maggiore responsabilità sociale dei cittadini: nuovi corretti stili di vita - anche in raccordo e sinergia con altre politiche regionali -, un nuovo approccio alla prevenzione primaria e secondaria, una maggiore attenzione alla sicurezza sui luoghi di lavoro e stradale.

La strategia regionale in materia di informazione e comunicazione in sanità è, in particolare, volta ad assicurare che l’informazione sia resa accessibile al più ampio pubblico possibile, incluse le persone con bassi livelli di scolarità, difficoltà di apprendimento ed impedimenti sensoriali. La partecipazione, la condivisione, l’accesso all’informazione rappresentano alcuni dei diritti di cittadinanza garantiti attraverso l’abbattimento delle barriere di accesso alle informazioni. Lo scopo è quello di costruire una nuova immagine del servizio sanitario pubblico, che superi il pregiudizio di un SSR mal funzionante, poco affidabile, altamente burocratico a favore di un servizio semplificato, pienamente efficiente ed efficace, vicino al cittadino, di alta qualità ed

attendibilità, costruito per promuovere la salute.

In ambito sanitario, la comunicazione pubblica si articola in:

- comunicazione sanitaria, finalizzata a fornire informazioni pratiche in relazione all'offerta dei servizi sanitari regionali per tutti i livelli di assistenza, anche nelle situazioni di emergenza;
- comunicazione per la salute, finalizzata a promuovere la tutela individuale della salute, lanciando campagne di comunicazione sociale mirate su specifiche tematiche.

In linea con tale *mission*, esplicitata nella DGR n. 1985/2018, la Regione prevede, tra le diverse iniziative di comunicazione, anche la produzione di un *format* televisivo che comunichi costantemente ed informi i cittadini al fine di colmare alcune lacune comunicative riguardo, ad esempio, gli *screening*, la prevenzione e i corretti stili di vita.

Con l'intento di perseguire le politiche di comunicazione in sanità, la Regione ha adottato il "*Piano di Comunicazione 2019 in Sanità*" (il "**Piano**"), attribuendo le relative competenze amministrative attuative all'Agenzia Regionale Strategica per la Salute ed il Sociale - ARESS Puglia ("**ARESS**"). Il Piano ribadisce la necessità di attivare e promuovere un'efficace comunicazione in tema di tutela e promozione della salute, contribuendo, altresì, ad una maggiore comprensione e ad un uso più appropriato e consapevole dell'offerta dei servizi sanitari regionali, massimizzandone l'efficienza e l'efficacia.

II. Finalità ed oggetto della Consultazione

1. Oggetto della consultazione (la "**Consultazione**"), lanciata mediante il presente avviso pubblico (l'"**Avviso**"), è la **produzione e la relativa messa in onda**, attraverso un canale dedicato - *web* e tv digitale - di un palinsesto di contenuti audiovisivi, quale declinazione del Piano strategico tematico della Regione, inerenti **alla promozione della salute e dei corretti stili di vita, alla prevenzione delle malattie, alla corretta informazione medica, all'alfabetizzazione sanitaria, alla comunicazione dell'offerta di servizi sanitari e all'inclusione sociale**. Nell'ottica di perseguire le summenzionate finalità, alla luce della più avanzata normativa UE e nazionale, nonché delle migliori prassi di mercato, la Consultazione costituisce lo strumento più idoneo per superare l'asimmetria informativa e di conoscenze sussistente tra gli operatori economici (gli "**OE**") e l'amministrazione regionale, con lo scopo di delineare i contenuti precisi del progetto Telesalute (il "**Progetto**") ed identificare gli elementi caratterizzanti la successiva procedura di selezione competitiva da avviare per la sua legittima realizzazione (la "**Gara**").
2. La Consultazione è volta a valorizzare, concretamente, il potenziale contributo degli OE, a partire dalla fase di ideazione e congetturazione del Progetto, così creando un efficace ed efficiente canale di comunicazione attraverso il quale quest'ultimi possano esprimere ed illustrare il loro specifico *know-how* ad ARESS. Tale proficuo scambio deve consentire il miglior perseguimento delle finalità pubblicistiche alla Regione, con particolare riferimento alla tematica - di rango costituzionale - concernente la salvaguardia della salute.
3. In considerazione di tali scopi ed esigenze, il presente Avviso è finalizzato ad avviare la Consultazione, ai sensi degli artt. 66 e 67 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm. ii. (il "**Codice Appalti**"), per:
 - a. verificare la sussistenza di un interesse da parte degli OE alla realizzazione del Progetto;
 - b. sollecitare la presentazione di contributi tecnici da parte degli OE (i "**Contributi**") - elaborati nel rispetto dei contenuti essenziali declinati nell'allegato A dell'Avviso (gli "**Elementi Essenziali**") - funzionali alla completa definizione dei contenuti del Progetto ed alla definizione dell'oggetto della Gara.
4. La pubblicazione dell'Avviso e la partecipazione alla Consultazione:
 - a. non creano alcun diritto in capo agli OE che manifestino il loro interesse alla realizzazione del Progetto, né in favore di coloro che presentino, nel corso della stessa, i Contributi;
 - b. non comportano il riconoscimento in favore degli OE di alcuna forma di compenso, in qualunque modo denominato, neanche a titolo di rimborso delle spese sostenute per la partecipazione alla

Consultazione e/o per la formulazione dei Contributi, i quali sono prestati a titolo completamente gratuito.

5. Con la pubblicazione dell'Avviso **non è indetta alcuna procedura di affidamento**. Pertanto, per tale motivo, non sono previste graduatorie, né attribuzioni di punteggi. Uguualmente, l'Avviso non costituisce una proposta contrattuale e non vincola in alcun modo ARESS a dare corso alla Gara, né a realizzare il Progetto.
6. ARESS si riserva, altresì, la facoltà di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, la Consultazione, senza che ciò attribuisca alcun diritto - tanto meno economico - in capo agli OE.
7. Il dialogo tecnico instaurato con gli OE, attraverso l'indizione della Consultazione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 67 del Codice Appalti:
 - a. è ininfluente rispetto alla partecipazione successiva alla Gara, non integrando, in alcun modo, una condizione di accesso alla stessa;
 - b. non costituisce prova del possesso dei requisiti necessari per la partecipazione alla Gara, la cui disciplina sarà articolata nella relativa *lex specialis*.
8. L'Avviso - compresa la sua pubblicazione -, la Consultazione e la presentazione dei Contributi sono regolati dalle norme dell'Unione Europea, incluse le specifiche direttive e la relativa giurisprudenza interpretativa della Corte di Giustizia UE, nonché dalla legge nazionale - in particolare, dagli artt. 66 e 67 del Codice Appalti - comprensiva delle norme interpretative, alle quali si rinvia integralmente in relazione agli aspetti non espressamente disciplinati nell'Avviso.

III. Svolgimento della Consultazione

1. Nel corso della Consultazione, ARESS garantisce l'osservanza dei principi di **parità di trattamento, libera concorrenza, trasparenza, proporzionalità e riservatezza sui dati sensibili e sui segreti commerciali, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 66 e 67 del Codice Appalti**.
2. L'esecuzione della Consultazione è condotta in coerenza con le disposizioni di cui agli articoli dell'Avviso che seguono.
3. Tutte le comunicazioni concernenti lo svolgimento della Consultazioni sono effettuate a mezzo PEC.

III.A Soggetti ammessi alla Consultazione

1. La partecipazione alla Consultazione è consentita a tutti gli OE, di cui all'art. 45 del Codice Appalti, purché non si trovino in alcuna delle situazioni preclusive per la partecipazione alle procedure di affidamento e per la stipula dei relativi contratti, contemplate dall'art. 80 del Codice Appalti medesimo (vedi articolo III.B dell'Avviso).

III.B Modalità di partecipazione alla Consultazione ed accreditamento

1. I requisiti di cui all'articolo III.A dell'Avviso sono autocertificati dagli OE, a pena di esclusione, secondo le modalità indicate dal D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., compilando apposita istanza di partecipazione (l'"Istanza"), utilizzando il modello riportato in calce all'Avviso.
2. Con la presentazione dell'Istanza, gli OE dichiarano, inoltre, di aver preso visione dell'Avviso medesimo e di aderire integralmente a quanto in esso indicato.
3. L'Istanza, redatta in lingua italiana, deve essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'OE e trasmessa ad ARESS - al seguente indirizzo PEC direzione.aress@pec.rupar.puglia.it - entro **le ore 12:00 del 26 marzo 2021**.
4. A pena di irricevibilità, all'Istanza deve essere allegata la copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità. Tutte le attività correlate all'espletamento della

Consultazione possono essere svolte dagli OE accreditati, anche attraverso un soggetto diverso dal sottoscrittore dell'Istanza, purché munito di delega rilasciata da quest'ultimo.

5. A valle della tempestiva presentazione dell'Istanza, ARESS invia agli OE la comunicazione di avvenuto accreditamento alla Consultazione.

III.C Svolgimento della Consultazione

1. Per assicurare il più efficace ed efficiente svolgimento della Consultazione, la stessa è articolata attraverso l'indizione di:
 - a. una giornata informativa, che avrà luogo con le modalità disciplinate dall'articolo III.C.1 dell'Avviso (la "**Giornata informativa**");
 - b. eventuali sessioni individuali di interlocuzione, in conformità con quanto previsto dal comma 5 dell'articolo III.C.2 dell'Avviso.

III.C.1 Giornata informativa

1. Con l'intento di illustrare e di favorire la migliore comprensione delle finalità e degli aspetti sottesi all'attuazione del Progetto e dei contenuti articolati negli Elementi Essenziali, ARESS indice la Giornata informativa, che avrà luogo **entro il giorno 9 aprile 2021**, con modalità telematiche, che saranno, successivamente, comunicate solo agli OE accreditati.
2. La Giornata informativa è caratterizzata dall'instaurazione di un dialogo tra ARESS e gli OE accreditati, così da fornire a questi ultimi tutte le informazioni utili per:
 - a. approfondire e analizzare gli Elementi Essenziali;
 - b. predisporre la corretta articolazione dei Contributi.
3. In ossequio ai principi di pubblicità e trasparenza, ARESS redigerà un verbale avente ad oggetto lo svolgimento della Giornata informativa (il "**Verbale**"), che sarà trasmesso a tutti gli OE accreditati che vi abbiano partecipato e, poi, pubblicato sul proprio sito.
4. La mancata partecipazione alla Giornata informativa non è ostativa alla presentazione dei Contributi da parte degli OE accreditati, né alla partecipazione alla successiva Gara, ove sia indetta.

III.C.2 Presentazione dei Contributi e interlocuzioni individuali

1. I Contributi possono essere presentati dai soli OE accreditati e devono essere articolati in una relazione illustrativa (la "**Relazione illustrativa**"), recante la sottoscrizione del legale rappresentante dell'OE, predisposta in formato PDF, della lunghezza massima di 50 facciate, carattere *Times New Roman*, dimensione 12, interlinea singola, margini 2 cm.
2. La Relazione illustrativa deve essere articolata in coerenza con gli Elementi Essenziali e deve contenere:
 - a. breve presentazione dell'OE e descrizione delle specifiche competenze dallo stesso possedute rispetto all'oggetto del Progetto;
 - b. descrizione delle modalità, dei contenuti e degli aspetti tecnici di rilievo concernenti l'attuazione e la gestione del Progetto;
 - c. specificazione in merito all'eventuale presenza di informazioni, dati o altri elementi - quali, ad esempio, rappresentazioni grafiche - protetti da diritti di privativa intellettuale o che, comunque, siano atti a rivelare segreti commerciali e/o aziendali.
3. La Relazione illustrativa, a pena di inammissibilità, deve essere trasmessa all'ARESS, all'indirizzo PEC direzione.aress@pec.rupar.puglia.it, **entro il 30 aprile 2021**, indicando nell'oggetto: "*Consultazione preliminare di mercato - Progetto Telesalute - Relazione illustrativa*".
4. Ad eccezione delle eventuali informazioni di cui alla lettera c. del comma 2 del presente articolo

dell'Avviso, con la presentazione della Relazione illustrativa, ARESS è autorizzata all'utilizzo - e, se del caso, alla eventuale diffusione - dei contenuti ivi articolati, al fine di individuare compiutamente le tematiche afferenti il Progetto ed utili per la predisposizione della documentazione di Gara, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 66 e 67 del Codice Appalti.

5. A valle della scadenza del termine di cui al comma 3 del presente articolo dell'Avviso, ARESS, si riserva il diritto di condurre - con modalità telematiche - sessioni individuali di interlocuzione con tutti gli OE accreditati che hanno presentato la Relazione illustrativa, onde approfondirne i contenuti e richiedere eventuali chiarimenti. Delle sessioni individuali è redatto il relativo verbale, che è sottoscritto da ARESS e dallo specifico OE che ha partecipato alla singola sessione, che ha diritto ad averne copia (il/i "**Verbale/i individuale/i**"). I Verbali individuali non saranno resi pubblici da ARESS per tutelare la riservatezza delle informazioni scambiate con ciascuno degli OE.
6. Successivamente alla redazione e scambio dei Verbali individuali, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 67 del Codice Appalti, ARESS pubblicherà, sul proprio sito *internet*, un *report* di sintesi, riepilogativo degli aspetti più rilevanti e di maggiore interesse emersi nel corso della Consultazione, ad eccezione degli elementi di cui all'articolo III.C.2, comma 2, lett. c dell'Avviso.
7. La pubblicazione del *report*, di cui al comma 6 del presente articolo dell'Avviso, e, più in generale, l'utilizzo dei Contributi non sono in alcun modo vincolanti per ARESS in relazione all'individuazione finale dei contenuti del Progetto e per la preparazione della eventuale futura Gara.

III.D Richieste di chiarimenti

1. Contestualmente alla pubblicazione dell'Avviso e fino al **28 aprile 2021**, ARESS - a fronte dei quesiti formulati dagli OE interessati, che devono pervenire entro il **15 aprile 2021** - fornirà, per iscritto, tutti i necessari chiarimenti, concernenti l'Avviso, la Consultazione, le modalità per parteciparvi, lo svolgimento della Giornata informativa, i contenuti degli Elementi Essenziali e la predisposizione della Relazione illustrativa.
2. I quesiti volti a ottenere un chiarimento devono essere formulati utilizzando, esclusivamente, l'indirizzo PEC direzione.aress@pec.rupar.puglia.it.
3. ARESS avrà cura di pubblicare i chiarimenti - unitamente ai relativi quesiti -, in forma anonima, sul proprio sito *internet*, all'indirizzo:
<https://www.sanita.puglia.it/ServizioAlbopretorioWeb/registroltem.ctrl?aziendaParam=aress>.

III.E Sintesi procedimentale

1. Di seguito, è riportata la sintesi delle fasi di svolgimento della Consultazione:
 - a. pubblicazione dell'Avviso: 26 febbraio 2021;
 - b. presentazione dell'Istanza: entro il 26 marzo 2021;
 - c. svolgimento della Giornata informativa: 9 aprile 2021;
 - d. formulazione delle richieste di chiarimento: entro il 15 aprile 2021;
 - e. presentazione dei Contributi: entro il 30 aprile 2021;
 - f. eventuale svolgimento delle sessioni individuali: il 10 e 11 maggio 2021.

IV. La Gara

1. Per la preparazione della Gara, i Contributi saranno utilizzati da ARESS nel rispetto dei principi di proporzionalità, trasparenza e non discriminazione, adottando, all'occorrenza, misure adeguate, atte a garantire che la concorrenza, nel corso della stessa, non sia falsata dalla precedente partecipazione alla Consultazione di un concorrente o di un OE ad esso collegato.
2. Tali misure sono volte ad evitare che le informazioni, acquisite nel corso della Consultazione, comportino

una lesione dei principi richiamati al comma 1 del presente articolo dell'Avviso, fermo restando quanto previsto dall'art. 67 del Codice Appalti.

V. Privacy

3. Il trattamento delle informazioni trasmesse dagli OE è svolto conformemente alle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii. e al Regolamento UE 679/2016 (il "GDPR") sulla tutela dei dati personali per le finalità unicamente connesse alla Consultazione e nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 66 e 67 del Codice Appalti.
4. Il titolare del trattamento dei dati personali è ARESS, nella persona del rappresentante legale, Dott. Giovanni Gorgoni, indirizzo PEC direzione.aress@pec.rupar.puglia.it
5. Il responsabile del trattamento dei dati relativi alla Consultazione è il Dott. Massimo De Toma, indirizzo PEC provveditorato.aress@pec.rupar.puglia.it

VI. Pubblicazione dell'Avviso

1. Al fine di consentire la migliore diffusione dell'Avviso, la relativa pubblicazione è effettuata sul sito *internet* di ARESS <https://www.sanita.puglia.it/ServizioAlbopretorioWeb/registroltem.ctrl?aziendaParam=aress> e sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, consultabile all'indirizzo web <http://burp.regione.puglia.it>.
2. La pubblicazione per estratto è, altresì, effettuata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

VII. Ulteriori informazioni di carattere amministrativo

1. La lingua ufficiale della Consultazione e per la predisposizione della Relazione illustrativa è quella italiana.
2. Il responsabile unico del procedimento è il Dott. Massimo De Toma, indirizzo PEC provveditorato.aress@pec.rupar.puglia.it.

Bari, 19/02/2020

Il Direttore Generale
Dott. Giovanni Gorgoni

Istanza di partecipazione

Spett.le

AReSS Puglia

Agenzia Regionale Strategica per la Salute ed il Sociale

Lungomare Nazario Sauro, 33

70121 Bari (BA)

Consultazione preliminare di mercato ex artt. 66 e 67 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Creazione di un "contenitore" tematico di informazione e comunicazione - che utilizzi sistemi televisivi e/o multimediali di trasmissione - dedicato alle politiche sociosanitarie della Regione, come strumento di promozione della salute, prevenzione delle malattie, corretta informazione medica, alfabetizzazione sanitaria, comunicazione dell'offerta di servizi sanitari ed inclusione sociale

Istanza di partecipazione

Il/la sottoscritto/a

nato/a ail, residente in

viaC.F.

in qualità di rappresentante legale dell'impresa (*specificare se singola o associata*)

.....

.....

con sede invia

C.F./partita IVA

Iscritta nel Registro delle imprese di al n.

telefono.....fax.....e-mail.....

PEC.....

DICHIARA

ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., consapevole delle sanzioni penali previste dal relativo art. 76 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate

- di non trovarsi in alcuna delle situazioni preclusive della partecipazione alle procedure di affidamento e alla stipula dei relativi contratti, contemplate dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- di aver preso visione dell'Avviso pubblico rubricato "Creazione di un "contenitore" tematico di informazione e comunicazione - che utilizzi sistemi televisivi e/o multimediali di trasmissione - dedicato alle politiche sociosanitarie della Regione, come strumento di promozione della salute, prevenzione delle malattie, corretta informazione medica, alfabetizzazione sanitaria, comunicazione dell'offerta di servizi sanitari ed inclusione sociale" (la "Consultazione") e di aderire integralmente a quanto in esso indicato.

SI OBBLIGA

- a non divulgare a terzi qualsiasi informazione di cui abbia avuto contezza nel corso della Consultazione.

RICHIEDE

- di partecipare alla Consultazione, in considerazione delle succitate dichiarazioni e degli impegni assunti.

Data e luogo

In fede,

il Legale rappresentante

.....

Si allega copia fotostatica del documento di identità in corso di validità di colui che sottoscrive.

Allegato A – Elementi Essenziali

In conformità a quanto previsto nell'Avviso, e, in particolare, negli articoli II e III.C.2 dello stesso, l'oggetto della Relazione illustrativa consiste nella progettazione di un "contenitore", che integri **la produzione e la relativa messa in onda**, attraverso un canale dedicato - *web* e *tv* digitale - di un palinsesto di contenuti audiovisivi quale declinazione del Piano strategico tematico della Regione Puglia inerente **alla promozione della salute e dei corretti stili di vita, alla prevenzione delle malattie, alla corretta informazione medica, all'alfabetizzazione sanitaria, alla comunicazione dell'offerta di servizi sanitari e all'inclusione sociale** (il "Canale Telesalute").

La Relazione illustrativa va redatta ispirandosi alle regole di composizione del *template* del *Business Model Canvas* (<http://alexosterwalder.com>), di cui alla figura 1 (il "Template"). Il Template ha funzione di guida visuale e didascalica dei nove blocchi elencati di seguito, che vanno descritti in dettaglio nel corpo della Relazione illustrativa.

- 1) **Segmenti di utenza:** descrive i diversi gruppi di utenti cui il Canale Telesalute si rivolge, in relazione agli specifici fabbisogni degli stessi e alle politiche di comunicazione sanitaria della Regione Puglia.
- 2) **Proposta di valore:** descrive, in maniera univoca, il pacchetto di prodotti e servizi che acquista un peculiare valore per lo specifico segmento di utenza. Nei fatti, la sezione risponde alla domanda "perché gli utenti dovrebbero scegliere quel prodotto o servizio?", trovando risposta, ad esempio, in elementi di innovatività, maggiore accessibilità, migliore qualità, più efficace fruibilità e così via.
- 3) **Canali di accesso/fruizione:** descrive come il Canale Telesalute raggiunge un determinato segmento di utenza per fornirgli la sua proposta di valore. Si tratta – in concreto – dei punti di contatto tra l'iniziativa e l'utenza, sia diretti - in quanto integrati nel modello organizzativo del Palinsesto Telesalute - che indiretti, in quanto facenti parti di relazioni e reti di affiliazione, o complementari dell'organizzazione di servizio principale. Gli OE indicheranno in questo blocco se hanno - o possono ottenere - la disponibilità di frequenze terrestri/digitali, se siano qualificati come fornitori di servizi di media audiovisivi - FSMA – autorizzati, se siano in grado di assumersi responsabilità editoriale dei contenuti, la cui pianificazione sarà, comunque, definita dalla Regione.
- 4) **Relazioni con l'utenza:** descrive il tipo di relazione che il Canale Telesalute stabilisce con i diversi utenti, secondo le modalità con cui li fa aderire alla proposta di prodotto/servizio, con cui li fidelizza nel tempo, ne aumenta l'aderenza alle proposte comunicative e li coinvolge in forma partecipata.
- 5) **Flusso di ricavi:** descrive il flusso economico che finanzia e rende sostenibile nel tempo sia la gestione corrente, che gli investimenti del Canale Telesalute. Si può prevedere una sola modalità di remunerazione a totale carico del committente pubblico, oppure più fonti composite di remunerazione e ricavo da altrettanti finanziatori. Si precisa che la Relazione illustrativa deve indicare i canali e le modalità, nonché le eventuali proporzioni, tra i flussi.
- 6) **Risorse chiave:** descrive gli *asset* strategici di cui l'OE intende servirsi in maniera distintiva per dare vita e sostenere il Canale Telesalute. Può trattarsi di risorse fisiche (tecnologie, impianti, immobili), intellettuali (brevetti, marchi, licenze, *partnership* strategiche, banche dati,

concessioni), umane (professionisti, *format* organizzativi, certificazioni professionali), finanziarie (linee di credito, solidità patrimoniale, redditività di *business*).

- 7) **Attività chiave:** descrive le attività strategiche che devono essere compiute per creare e sostenere la proposta di valore (cfr. n. 2 del presente elenco), per raggiungere l'utenza e fidelizzarla, per alimentare e impiegare il flusso dei ricavi (cfr. n. 5 del presente elenco).
- 8) **Partner chiave:** descrive la rete di fornitura e *partnership* – a parte quella con il committente pubblico – necessari per il funzionamento del Canale Telesalute, così come descritto negli altri punti del presente elenco. In concreto, si tratta della descrizione dello specifico ecosistema (istituzionale, sociale e industriale), in cui innestare il Progetto Telesalute per l'ottimizzazione di risorse e attività, per lo sviluppo di economie di scala, per la riduzione dei rischi concorrenziali, per l'acquisizione di particolari risorse e attività, per la scoperta di nuovi segmenti di utenza.
- 9) **Struttura dei costi:** descrive i costi che il *partner* privato dovrà sostenere per rendere funzionante il proprio modello: costi fissi (stipendi, locazioni, impianti di produzione, servizi generali), costi variabili (beni di consumo, servizi a richiesta), economie di scala per aumento dei volumi produttivi ed economie di scopo per estensione del raggio d'azione.

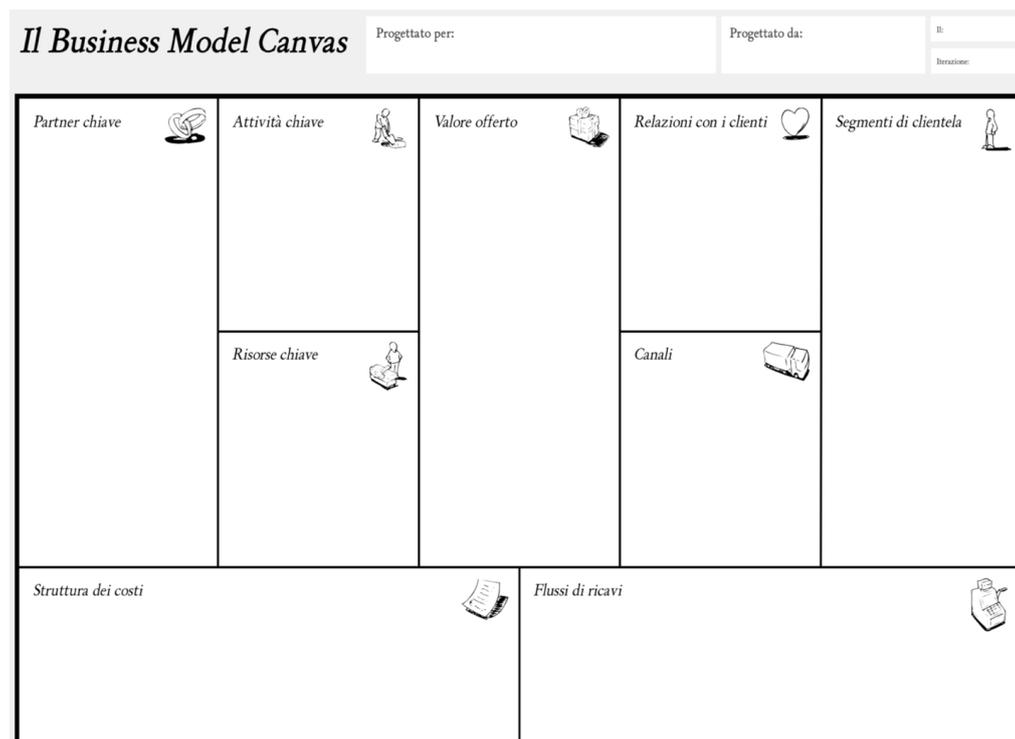


Figura 1 – Business Model Canvas di Alexander Österwalder

Tratto da www.businessmodelgeneration.com e concesso sotto licenza Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported License.

Per visionare copia della licenza andare all'indirizzo <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0> o scrivere a Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.

