

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI DI DATA MANAGEMENT E SERVIZI DI PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2102

LOTTO 3

**PIANO OPERATIVO** in risposta al Piano dei Fabbisogni sottoposto da parte di  
**<ASL RIETI>**

Amministrazione		RTI
Ufficio Responsabile	ASL RIETI	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.r.l. (DXC Technology) LIVE TECH SRL DGS S.P.A. UNIDOC S.R.L. DEDAGROUP SRL EUSTEMA SPA VIDYASOFT SRL

<b>1.</b>	<b>PREMESSA E RIFERIMENTI.....</b>	<b>3</b>
1.1.	DEFINIZIONI ED ACRONIMI .....	3
1.2.	RIFERIMENTI DEI DOCUMENTI CITATI.....	3
<b>2.</b>	<b>CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>4</b>
3.1.	SERVIZI AREA TECNOLOGICA DW/BI.....	4
3.1.1.	LA.DW.1 - SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC.....	4
3.1.2.	LA.DW.2 – PARAM./PERS. SOLUZIONI COMMERCIALI "A CORPO" .....	5
3.1.3.	LA.DW.5 – MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	5
3.2.	SOLUZIONI TECNOLOGICHE .....	6
<b>4</b>	<b>ELEMENTI TRASVERSALI A VARI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>PIANO DI LAVORO .....</b>	<b>6</b>
6.1.	DATE DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E DURATA.....	6
6.2.	ASPETTI LOGISTICI E SEDI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	7
6.3.	GESTIONE DEL RISCHIO .....	7
6.4.	VINCOLI E ASSUNZIONI.....	7
<b>7</b>	<b>STATO AVANZAMENTO LAVORI .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>PIANO DELLA QUALITÀ SPECIFICO .....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>TIPOLOGIA DI SERVIZI E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE (COMPARATORE).....</b>	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>IMPEGNO ECONOMICO DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
<b>11</b>	<b>SUBAPPALTI.....</b>	<b>ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.</b>
<b>12</b>	<b>CURRICULUM DELLE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE.....</b>	<b>ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.</b>

## 1. Premessa e riferimenti

Il presente documento rappresenta il Piano Operativo redatto dal RTI DXC in risposta al Piano dei Fabbisogni sottoposto da parte dell'ASL di Rieti con ordine 6767828 in data 19.04.2022 nell'ambito dell'Accordo Quadro per l'affidamento di "Servizi applicativi di data management e servizi di PMO per le Pubbliche Amministrazioni – ID 2102 – Lotto 3" (di seguito anche "Accordo Quadro" o "AQ").

### 1.1. Definizioni ed acronimi

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel documento.

Acronimi	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa

### 1.2. Riferimenti dei documenti citati

La seguente tabella riporta gli identificativi dei documenti esterni citati nel documento corrente.

Documento	Identificativo e versione
Documento A	Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti applicativi, e le relative appendici relative alla gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi di Data Management e l'affidamento di servizi PMO per le pubbliche amministrazioni - ID 2102
Documento B	Offerta Tecnica del RTI DXC Lotto 3
Documento C	Contratto di Accordo Quadro Lotto 3 CIG:8184365FA4per l'affidamento di servizi di Data Management disponibile sul sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> nella sezione Acquista > Accordi Quadro > Servizi di Data Management > Lotto 3 > Documentazione di Iniziativa
Documento D	Listino Prezzi del RTI DXC Lotto 3 alla gara a procedura aperta per la conclusione di un accordo quadro ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi applicativi di Data Management per le pubbliche amministrazioni-ID 2102 disponibile sul sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> nella sezione Acquista > Accordi Quadro > Servizi di Data Management > Lotto 3 > Documentazione di Iniziativa e sul portale del fornitore "Area Informativa"
Documento E	Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI DXC Lotto 3
Documento F	AQ 2102 – Lotto 3 Piano dei fabbisogni relativo all'affidamento di Servizi Applicativi di Data Management per la piattaforma rilascio cartelle cliniche e relativi allegati ricevuto dal RTI il 19.04.2022

## 2. Contesto di riferimento e obiettivi dell'intervento

L'ASL di Rieti da diversi anni ha avviato il processo di dematerializzazione delle cartelle cliniche prodotte dai PP.OO. di propria competenza. Obiettivo è ora permettere al cittadino di disporre delle proprie cartelle cliniche digitalizzate e di altra eventuale documentazione clinica disponibile, in tempo reale, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici al pubblico, riducendo, altresì, il numero di persone che accedono nelle strutture ospedaliere, in un periodo critico dovuto all'emergenza Covid19. Per raggiungere tale obiettivo l'ASL intende dotarsi di un nuovo servizio web (sportello on-line) fruibile attraverso un portale web attraverso il quale dovrà essere garantito un accesso telematico controllato alle proprie Cartelle Cliniche digitalizzate in base ai requisiti sulla privacy (GDPR/2016). Per garantire il pieno rispetto dei principi di sicurezza e privacy il cittadino, il nuovo sistema dovrà integrare il servizio di autenticazione SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e la piattaforma di pagamento elettronico on-line PAGOPA (Mypay), in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e da D.L. 179/2012 per consentire al cittadino la possibilità di effettuare pagamenti telematici relativi ad eventuali ticket da versare. Ciò consentirà allo stesso di ricevere rapidamente i documenti sanitari richiesti e all'ASL di velocizzare i processi di incasso del ticket.

## 3. Descrizione dei servizi

### 3.1. Servizi Area Tecnologica DW/BI

#### 3.1.1. LA.DW.1 - SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE AD HOC

Il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Software ad hoc si articola in Obiettivi, ciascuno è assimilato ad un "progetto" di:

- sviluppo ed evoluzione di software specifico (SW ad hoc), di tipo conoscitivo (ivi inclusi cruscotti e soluzioni di Business Intelligence)
- manutenzione evolutiva di software volto alla modifica, all'integrazione delle funzionalità di un sistema esistente al fine di soddisfare nuove esigenze utente.

Ciascun progetto realizzativo è suddiviso in fasi, secondo il ciclo di sviluppo scelto dall'ASL all'atto dell'attivazione dell'obiettivo/progetto (vedi Appendice 2, degli Atti di Gara) sulla base della dimensione, della stabilità dei requisiti, della possibilità di sviluppo in parallelo a fronte di caratteristiche di urgenza, ecc..

		Dimensione in GP		
		<800	800-1.600	>1.600
Durata	< 4 mesi	Fase Unica	Non applicabile	Non applicabile
	4-6 mesi	Ridotto	Ridotto/Completo	Completo
	> 6 mesi	Non applicabile	Completo	Completo

**Tabella 2 - Tabella di identificazione del ciclo di sviluppo per lo sviluppo di applicazioni in ambito conoscitivo dimensionate in GP**

Ciascun ciclo di sviluppo adottato comprende le attività di stima (espressa in giorni/persona), la gestione della pianificazione, del progetto, della qualità, delle review, dei rischi, della consuntivazione e di tutti i requisiti generali e specifici richiesti.

Il RTI si rende disponibile per dare supporto ai referenti dell'ASL per individuare quale ciclo di sviluppo adottare: ► **Fase Unica** ► **Ciclo Ridotto** per obiettivi di dimensione contenuta e con classe di rischio ridotta, ► **Ciclo Completo**, normalmente adottato per le applicazioni in ambito conoscitivo, strutturato in fasi secondo il modello tradizionale "a cascata" o con una fase unica di definizione dell'obiettivo e fasi cicliche di progettazione, realizzazione e test, ► **Cicli a Lotti** dove si prevede una fase di Definizione unica e lo sviluppo in parallelo con lavorazione e rilascio distinto di prodotti con unità di lavoro

sufficientemente indipendenti l'una dall'altra. Al termine di ogni lotto, può essere prevista la messa in esercizio del software realizzato nel medesimo lotto. Come descritto in Offerta Tecnica, il RTI adotta il framework DXC Data Warehouse/Business Intelligence Data Excellence Model (DW/BI-DEM), basato sulle strategie di Data Management e l'**approccio Total Life Cycle** che consente di identificare le azioni da adottare dai gruppi di sviluppo nelle fasi del ciclo di vita del prodotto per garantirne la qualità.



La figura schematizza il ciclo di vita impiegato per la realizzazione di un prodotto evidenziando le azioni/strategie di controllo della qualità da seguire nelle diverse fasi di definizione, progettazione e disegno, realizzazione e collaudo.

### 3.1.2 LA.DW.2 – PARAM./PERS. SOLUZIONI COMMERCIALI "A CORPO"

Il servizio di "Parametrizzazione/personalizzazione di soluzioni commerciali" sarà erogato da risorse che padroneggiano i principali tool commerciali di DW/BI e vantano approfondite esperienze maturate in attività di personalizzazione e parametrizzazione. Per garantire l'adattabilità al contesto si farà ricorso ai principi dell'Agile Organization con team DataOps in grado di operare in maniera fluida ai diversi ambienti e tool di mercato. La partecipazione ai team di progetto di risorse certificate sui principali prodotti in ambito DW/BI sarà la garanzia del presidio delle competenze tecniche necessarie a erogare il servizio.

Il servizio sarà organizzato in team di obiettivo con un modello di sviluppo **Hybrid Agile** che sarà condivisa con l'Amministrazione in funzione degli interventi previsti. Prevede una fase di Assessment iniziale del patrimonio informativo con il calcolo del debito tecnico associato utilizzando rigorosi ed efficaci strumenti di analisi.

Anche per questo servizio, a supporto delle risorse professionali, il RTI utilizza il framework DXC DW/BI-DEM descritto in Offerta Tecnica (cfr. § C06) e, in particolare, la componente Global Method for BI & Analytics che consente di riutilizzare i template, gli artefatti, le linee guida, le best practices e i modelli (rappresentati in figura) elaborati e sviluppati in analoghe attività presso altre amministrazioni.



### 3.1.3 LA.DW.5 – MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Il modello di gestione del servizio di manutenzione proposta si caratterizza come un servizio che integra diversi contenuti funzionali ed operativi, e diversi strumenti gestionali adottati, sulla base della tipologia di manutenzione a cui si indirizza, in particolare:

- ✓ **Manutenzione SW Correttiva (Eliminazione di Errori)**  
Consiste nell'esecuzione delle attività operative necessarie per la risoluzione dei malfunzionamenti di tipo software, con l'obiettivo di ripristinare le condizioni operative del sistema, attraverso le strutture e gli strumenti che metteremo a disposizione.
- ✓ **Manutenzione sw Adeguativa**  
Consiste nell'adeguamento (aggiunta di nuove funzionalità, o rimozione o modifica di funzionalità esistenti) degli applicativi forniti a seguito di modifiche delle normative di riferimento, sia a carattere nazionale che locale.

## 3.2 Soluzioni tecnologiche

Per l'erogazione dei servizi, il RTI utilizzerà strumenti e soluzioni preferibilmente Open Source; nel caso in cui l'amministrazione fosse già in possesso di propri strumenti, anche di mercato (es. CAST AIP, ecc.), le competenze possedute dalle risorse del Raggruppamento ne consentiranno l'impiego immediato.

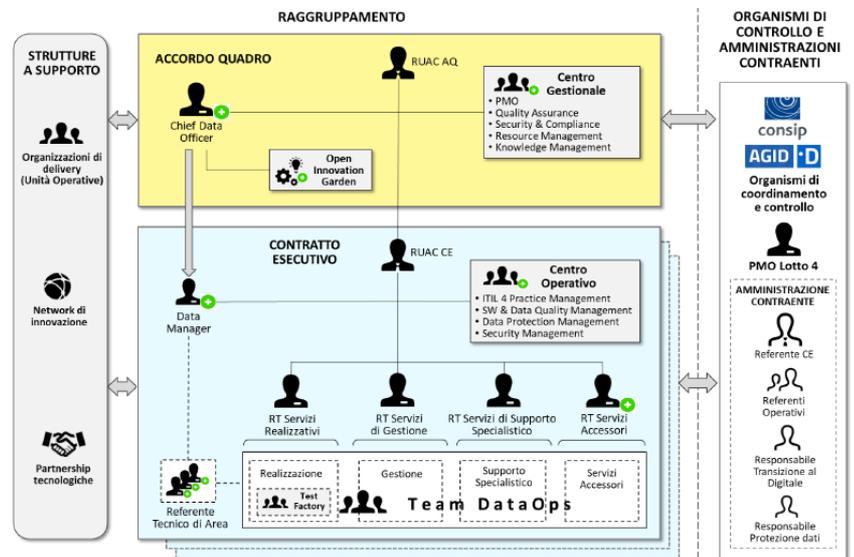
## 4 Elementi trasversali a vari servizi

Per quanto non dettagliato nei paragrafi precedenti di descrizione dei singoli servizi si rimanda a quanto riportato al capitolo 8 del Capitolato Tecnico Speciale.

## 5 Organizzazione del progetto

Come descritto in Offerta Tecnica, il modello organizzativo è strutturato per:

- adottare le migliori pratiche e modalità operative presso le Amministrazioni che aderiranno all'Accordo Quadro (AQ);
- mettere in circolo le conoscenze e le "lesson learned" maturate in esperienze precedenti e nei Contratti Esecutivi (CE) generando ricadute positive presso tutte le Amministrazioni Contraenti.



Il Contratto Esecutivo viene erogato in linea ai **principi dell'Agile Organization** che supera i modelli organizzativi tradizionali grazie a un approccio responsabile e flessibile all'erogazione delle attività, impiegando **cicli decisionali e realizzativi rapidi**. Il modello è una sintesi che unisce l'Agile Organization al paradigma DevOps e alla pratica DataOps che vanno a comporre gruppi di lavoro operativi (Team DataOps) composti da professionisti con **preparazione multidisciplinare** che operano lungo tutto il ciclo di vita dei servizi, ciascuno con le proprie competenze e specializzazioni ma con un approccio end-to-end che permette di **rispondere alle diversificate esigenze dell'ASL**.

Come indicato anche in Offerta Tecnica, i Team DataOps si organizzano di volta in volta nella maniera più idonea alle specificità dei servizi da erogare nei CE come illustrato nei paragrafi dedicati ai modelli organizzativi dei servizi.

Questo approccio è particolarmente adatto a fornire di servizi suddivisi in Obiettivi assimilati ad un "progetto" a sua volta suddiviso in "fasi" perché garantisce la disponibilità degli skill adatti in modo flessibile.

Il Raggruppamento, oltre al RUAC CE e ai tre Responsabili Tecnici dei Servizi previsti dai requisiti di gara, impiega i seguenti ruoli aggiuntivi:

- **Responsabile Tecnico di Area DHW** per garantire omogeneità all'approccio operativo e funzionale di ciascuna Area
- **Data Manager** per garantire l'applicazione delle policy, delle linee guida e delle proposte di innovazione digitale.

## 6 Piano di lavoro

### 6.1 Date di attivazione dei servizi e durata

La durata massima di 36 mesi, compresa la garanzia, decorre dalla stipula del contratto. Si prevede l'inizio al 1/6/2022 e scadenza al 31/5/2025. Di seguito, il gantt della pianificazione di massima delle attività, che sarà confermata tramite la definizione del masterplan e della pianificazione di dettaglio durante le prime fasi di progetto e completata di tutte le informazioni utili ad una verifica costante dello stato avanzamento del progetto in tutte le sue fasi.

Quale **elemento migliorativo** espresso anche in Offerta Tecnica, per assicurare la continuità operativa il RTI garantisce, senza costi aggiuntivi per l'ASL, un servizio di **Follow-up di supporto al fornitore subentrato** (da remoto o "de visu") per un periodo massimo di due mesi solari successivi alla conclusione del periodo di trasferimento di know-how, fino al consumo di **20 Giorni/persona**.

## 6.2 Aspetti logistici e Sedi di esecuzione dei servizi

Il Luogo di erogazione dei servizi saranno principalmente gli Uffici del RTI e all'occorrenza gli uffici dell'ASL di Rieti, siti in Rieti, via del Terminillo n. 42.

Per l'orario di erogazione dei servizi si fa riferimento a quanto riportato nel Piano dei Fabbisogni negli elementi comuni a tutti i servizi richiesti.

## 6.3 Gestione del rischio

La **flessibilità** rappresenta la principale caratteristica del modello organizzativo e, insieme alla **specializzazione delle competenze** sulle aree e sulle tecnologie e al **modello di governance**, permette di garantire la massima adattabilità per rispondere efficacemente ai fattori tipici che generano complessità in una grande Amministrazione.

Il modello di governance, coordinamento e collaborazione sinergica con gli stakeholder guida l'identificazione dei potenziali rischi e delle misure atte a fronteggiare/prevenire le situazioni di criticità, in generale nell'erogazione dei servizi e nello specifico per ciascun intervento progettuale.

La **disponibilità del Workforce Catalog**, che censisce le risorse complessive (anche in numero superiore alle previsioni di impiego (20% in più)) per l'intero AQ e lo **staffing curato dal RUAC CE** con il supporto del Resource Management per staffare la propria fornitura nel numero (anche in questo caso in numero del 20% in più), nei profili opportuni, nella dislocazione geografica e nelle competenze possedute, permette di **minimizzare il rischio di capacità produttiva insufficiente** a fronte di picchi di lavoro o eventi imprevisi.

La governance centralizzata dell'AQ e l'adozione della metodologia di gestione dei progetti secondo le linee guida del PMBoK e nel rispetto dello standard ISO 31000:2018 di Risk Management, entrambi formalizzati nel sistema di qualità DXC EDGE, garantiscono la flessibilità e consentono di: ► stilare il **Piano dei Rischi di CE** con l'individuazione dei rischi potenzialmente applicabili, la probabilità che un particolare rischio si verifichi, l'elaborazione di strategie di risposta ► tracciare le **istanze del piano per ciascuna tipologia di Servizio** ► incanalare le iniziative in una **pipeline complessiva (master plan)** a partire dalla quale, in modo proattivo si pianifica l'impiego delle risorse, e reattivo si ripianifica in funzione delle priorità emerse ► monitorare costantemente la **probabilità e la gravità degli eventi** rischiosi ► identificare preventivamente le **opportune azioni di mitigazione dei rischi**.

## 6.4 Vincoli e assunzioni

Ai fini dell'erogazione dei servizi in ambito, l'Amministrazione dovrà rendere disponibile, presso le proprie sedi, quanto necessario, in termini di spazi, strumenti hardware/software, credenziali, postazioni di lavoro, al fine di consentire al RTI di eseguire tutte quelle attività che saranno svolte presso le sedi dell'Amministrazione stessa nonché, per le attività erogate in modalità remota le connettività necessarie.

Come indicato nel Piano dei Fabbisogni:

1. Le attività potranno essere svolte on-site o da remoto, secondo quanto richiesto e concordato con l'ASL.
2. Tutte le riunioni di progetto con l'Amministrazione si potranno svolgere on site o da sedi remote tramite fruizione di strumenti quali Video Conference o Call
3. Al momento dell'avvio del contratto, saranno messi a disposizione dall'ASL per il RTI:
  - a. Tutti gli strumenti atti ad erogare i servizi
  - b. Tutta la documentazione pertinente al dominio

4. Per quanto concerne i servizi realizzativi e di sviluppo, il piano delle attività viene concordato con XXXXXXXXX per distribuire il carico di lavoro ed affrontare picchi di workload, in modo da minimizzare le inefficienze e massimizzare il rendimento delle risorse
5. Si assume che la fase di phase out sarà erogata in coerenza con la prevista conclusione delle attività o esaurimento del budget economico.

Nel presente Piano Operativo non sono previste forniture né di HW né di licenze di prodotti SW.

## 7 Stato Avanzamento Lavori

Il RTI manterrà costantemente aggiornato il Piano di lavoro generale, il piano di lavoro per i servizi a carattere continuativo, tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità, il piano di lavoro per le attività a carattere progettuale e gli eventuali piani di lavoro obiettivo.

Inoltre manterrà aggiornata la sezione relativa allo stato di avanzamento dei lavori, fornendo mensilmente, o su richiesta dell'ASL, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali rischi, criticità o ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

## 8 Piano della Qualità Specifico

Il Piano della Qualità specifico riferisce al Piano della Qualità Generale dell'AQ e non sono previste per ora deroghe alle regole ivi previste.

## 9 Tipologia di Servizi e modalità di rendicontazione (COMPARATORE)

Nella seguente tabella si riportano le metriche e le modalità di rendicontazione dei servizi previsti per la progettualità in oggetto:

Area	Servizio	Metrica	Modalità di Rendicontazione		
			Corpo	Consumo	Canone
Servizi Area Tecnologica DW/BI	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc	Punti Funzione			
		Team Ottimale	X		
		Consumo GG/PP			
	Param./Pers. Soluzioni commerciali	Punti Funzione			
		Team Ottimale	X		
		Consumo GG/PP			
	Manutenzione adeguata	Team Ottimale	X		
		Consumo GG/PP			

## 10 Impegno economico dei servizi

In coerenza con quanto richiesto dall'ASL di Rieti all'interno del Piano dei Fabbisogni, la tabella seguente riepiloga i servizi che saranno oggetto di fornitura, gli importi corrispondenti e la durata di erogazione. Il Contratto Esecutivo avrà una durata complessiva di 36 mesi, il dettaglio delle modalità di erogazione dei servizi è riportato all'interno del Piano di Lavoro Generale.

Area	Servizio	Quantità	Importo Aggiudicazione Ordine
Servizi Area Tecnologica DW/BI	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc	680	€ 135.932,00
	Param./Pers. Soluzioni commerciali	370	€ 69.967,00
	Manutenzione adeguata	240	€ 44.424,00
<b>Totale</b>			<b>€ 250.323,00</b>

## **11 Subappalti**

---

Il RTI intenderà avvalersi del subappalto, alle condizioni previste dalla normativa vigente, su tutto il perimetro dei servizi.

## **12 Curriculum delle risorse professionali coinvolte**

---

Per erogare i servizi descritti nel presente Piano Operativo l'RTI fornirà competenze, esperienze e capacità richieste attraverso i profili professionali opportunamente selezionati e conformemente a "ID 2102 ALLEGATO 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti 1-2-3" e a quanto definito in "ID 2102 Appendice 1 Profili professionali Lotti 1-2-3" Accordo Quadro per l'affidamento di servizi applicativi di Data Management per le pubbliche amministrazioni – ID 2102.