

CONSIP - ID 2212

**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
pmo per le Pubbliche Amministrazioni**

**LOTTO 5
PAL Macroarea Centro-Sud per contratti
di dimensioni medio-piccole**

PIANO OPERATIVO

21/12/2022



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	2
2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
3. AMBITI E SERVIZI	9
4. OBIETTIVI	12
5. SOLUZIONE PROPOSTA	13
6. PIANO DI PROGETTO.....	17
7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO	20
8. ALLEGATI.....	21

Autore

RTI Engineering Ingegneria Informatica

Verifica

RTI Engineering Ingegneria Informatica

Approvazione/i

RTI Engineering Ingegneria Informatica

Autorizzazione/i

RTI Engineering Ingegneria Informatica

1. INTRODUZIONE

1.1. AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE

DENOMINAZIONE	ASL RIETI
INDIRIZZO	Via del Terminillo 42
CAP	02100
COMUNE	Rieti
PROVINCIA	Rieti
REGIONE	Lazio
CODICE FISCALE	00821180577
CODICE IPA	UFX1HE
INDIRIZZO MAIL	d.dellavedova@asl.rieti.it
PEC	sistemainformatico.asl.rieti@pec.it
REFERENTE DELL'AMM.	Daniele della Vedova
RUOLO	RUP-Dirigente UOSD Sistema Informatico
TELEFONO	3312313108
INDIRIZZO MAIL	d.dellavedova@asl.rieti.it
MAIL PEC	NO

La ASL Rieti copre il territorio di Rieti città e provincia. Il territorio reatino si estende su una superficie di 2.750,24 Km² e comprende 73 comuni, 297 frazioni e case sparse.

Nel territorio della ASL Rieti risiedono 151.668 abitanti, di cui 46.196 nella città di Rieti (30,45%).

La popolazione reatina risulta essere la più anziana del Lazio con un indice di over 65 pari al 26,46% rispetto al 22,6% della media regionale ed è oggetto di un lento quanto progressivo decremento, in un decennio si è passati dai 159.979 residenti nel 2010 a quelli attuali.

Questa criticità endemica, legata anche agli elevati tassi di cronicità, ha comportato che la ASL Rieti potenziasse in questi ultimi anni il modello di prossimità assistenziale e di cura per rispondere al progressivo quanto inesorabile aumento del fabbisogno di cure espresso e inespresso soprattutto della popolazione anziana e pluripatologica. L'assetto organizzativo dell'ASL Rieti è funzionale a garantire in via prioritaria il soddisfacimento dei bisogni di salute della popolazione della provincia reatina attraverso le prestazioni sanitarie comprese nei livelli essenziali di assistenza definiti dal Patto per la Salute 2019/2021 del Ministero della Salute e dal Piano di riorganizzazione, riqualificazione e sviluppo del Servizio Sanitario Regionale 2019-2021 della Regione Lazio (Decreto del Commissario ad Acta n.U00081/2020 del 25 giugno 2020), nel rispetto dei principi di efficacia, qualità, equità, appropriatezza ed economicità dell'intera attività aziendale.

Le strategie aziendali, delineate nell'albero della performance, e gli obiettivi strategici puntano essenzialmente ad una riorganizzazione funzionale di tutto il sistema dell'assistenza ospedaliera e territoriale dell'ASL Rieti, oltre che dell'apparato amministrativo e tecnologico.

L'Azienda ha posto un focus particolare sulla centralità della persona, sui suoi bisogni di salute, e ha lavorato sull'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi. Negli ultimi anni, l'impegno dell'ASL Rieti è proseguito nella complessiva riorganizzazione ed armonizzazione dei processi aziendali, sia sotto il profilo amministrativo - gestionale che con riguardo agli ambiti assistenziali, al fine di assicurare la best practice e l'ottimizzazione dell'assistenza, attuando la valorizzazione di tutte le risorse disponibili. L'Azienda ha strutturato azioni pluriennali di armonizzazione delle procedure amministrativo - gestionali e clinico assistenziali. In coerenza con la mission e la vision aziendali, si inserisce il processo di trasformazione dell'Ospedale organizzato secondo una logica multidisciplinare in grado di far confluire gestionalmente e funzionalmente risorse strutturali e professionalità, in un articolato complesso ospedaliero organizzato per aree omogenee per intensità di cura e complessità assistenziale. L'elemento innovativo è quello di coinvolgere il sistema di offerta territoriale, in un continuum, con

il sistema ospedaliero in grado di assicurare risposte efficaci ed appropriate intorno ai bisogni della popolazione reatina nelle varie fasi del suo percorso di cura e nei diversi gradi di intensità clinico-assistenziale e di complessità organizzativa.

1.2. SCOPO

L'ASL RIETI è alla ricerca di soluzioni applicative che configurino un modello unitario e coerente di azienda, che possa da un lato continuare a funzionare in modo efficiente, con ruoli e responsabilità ben individuati e definiti e che, dall'altro, possa fornire quel valore aggiunto dato dall'integrazione tra le diverse strutture interne verticali aziendali, che è la ragion d'essere delle Aziende con sistemi integrati.

Il perimetro di applicazione del presente Piano dei fabbisogni è, quindi, rappresentato da **una evoluzione applicativa in ottica cloud** strumentale allo svolgimento delle attività interne alla **UOC Gestione Economica e Finanziaria** propedeutiche alla redazione del bilancio d'esercizio e agli schemi economici-finanziari (gestione contabilità generale, bilancio, logistica e farmacia, acquisti e magazzino, cespiti, ecc) e da una **gestione applicativa** strumentale allo svolgimento delle attività interne alla **UOC Amministrazione, Gestione e Politiche del Personale** (Gestione Giuridica, Gestione Economica e Previdenziale, Gestione Presenze e Assenze) con l'obiettivo di avere una gestione sempre più integrata tra le varie funzioni interne aziendali mediante un approccio multi-dimensionale ed olistico.

Analogamente, per una piena **digitalizzazione, smaterializzazione e automazione dei procedimenti amministrativi** ed ottimizzazione dei processi interni, l'ASL RIETI intende estendere il perimetro di applicazione del presente Piano dei fabbisogni a quella parte del parco applicativo aziendale che gestisce dati di carattere amministrativo che alimentano flussi regionali e confluiscono in cruscotti direzionali volti a fornire alla direzione strategica uno strumento di controllo e monitoraggio delle performance aziendali, con l'obiettivo di supportare maggiormente i processi decisionali ed informatizzare ulteriormente l'attuale parco applicativo attraverso una **evoluzione funzionale dello stesso in ottica cloud** a seconda del livello di informatizzazione dell'attività/processo sotteso.

Attraverso un percorso unitario di analisi, definizione strategica ed implementazione, l'Amministrazione, in virtù delle normative vigenti che impongono alle aziende pubbliche una sempre maggiore rendicontazione e trasparenza nei confronti dei cittadini, intende infine evolvere la propria suite informatica per il monitoraggio e la registrazione delle attività di rilevazione dei processi, dei rischi e di monitoraggio dell'adozione delle misure individuate al fine di renderla maggiormente aderente alle esigenze organizzative interne, nonché conforme agli adempimenti previsti dall'ANAC per quanto riguarda la redazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

1.3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese. La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con il Piano di azione europeo sull'eGovernment, in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, l'iniziativa **Servizi Applicativi in ottica Cloud** si pone come strumento per:

- realizzazione di servizi digitali moderni e innovativi disegnati sulla centralità del cittadino, la semplificazione delle interazioni con l'Amministrazione e l'efficienza operativa;
- favorire il riuso delle applicazioni best of breed dell'Amministrazione migliorando la qualità e la standardizzazione del software – abilitante al riuso stesso;
- migrare gli applicativi al Cloud e realizzare applicazioni cloudnative;
- innovare i processi di sviluppo e gestione del portafoglio applicativo, sostenendo l'adozione delle metodologie Agili e DevOps;

- supportare l'Amministrazione nel percorso di innovazione anche attraverso il mantenimento e l'adeguamento delle applicazioni esistenti.

In particolare, AgID e il Team per la Trasformazione Digitale (TD) hanno fornito l'indirizzo strategico per la progettazione di tale iniziativa, con particolare enfasi sui meccanismi di coordinamento e controllo dell'utilizzo degli strumenti di acquisizione (c.d. Gare del Piano Strategico).

Consip S.p.A., in qualità di soggetto Stazione Appaltante, ha aggregato i fabbisogni e predisposto la procedura di gara e gestirà la stipula dei contratti per le amministrazioni centrali e locali.

A tal fine Consip S.p.a., AgID e TD hanno definito un programma di gare strategiche ICT finalizzate ad accelerare i processi di procurement delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale.

In capo ai Fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili da tale iniziativa e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione.

Nell'ambito di tale contesto, la **Gara Servizi Applicativi in ottica cloud e servizi di PMO** mette a disposizione servizi di sviluppo ed evoluzione delle applicazioni dell'Amministrazione per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi sfruttando il paradigma cloud; prevede inoltre la migrazione applicativa al cloud secondo il modello CEP (Re-architect e Re- Platform), i servizi di evoluzione delle applicazioni esistenti, i servizi di manutenzione, nonché i servizi di supporto specialistico e di assicurazione della qualità del software.

Pertanto ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al citato Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, e che in esecuzione di quanto precede, Consip, in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha indetto con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 23 del 27/02/2020 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S-38 del 24/02/2020, una procedura aperta per la stipula di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 4, lett. b), per ciascuno dei seguenti lotti aventi ad oggetto servizi applicativi (plurifornitore):

- Lotto 1: PAC per contratti di dimensioni rilevanti (Importo dell'Ordinativo di fornitura/Importo complessivo a base d'asta dell'Appalto Specifico di importo superiore a € 5.000.000,00)
- Lotto 2: PAL per contratti di dimensioni rilevanti su tutto il territorio Nazionale
- Lotto 3: PAC per contratti di dimensioni medio-piccoli (Importo dell'Ordinativo di fornitura/Importo complessivo a base d'asta dell'Appalto Specifico di importo uguale o inferiore a € 5.000.000,00)
- Lotto 4: PAL macroarea Nord per contratti di dimensioni medio-piccoli
- Lotto 5: PAL macroarea Centro Sud per contratti di dimensioni medio-piccoli.

In riferimento a quanto sopra riportato, l'ASL RIETI **intende avvalersi dei servizi applicativi previsti per il Lotto 5 "Contratti di dimensioni medio-piccoli – Pubbliche Amministrazioni Locali Centro-Sud", secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro ("AQ a condizioni tutte fissate").**

Nell'ambito di tale lotto di seguito si riportano i servizi fruibili, così come previsto dall'Accordo Quadro:

- Servizi di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field
- Servizi di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti

- Servizi di Migrazione Applicativa al Cloud
- Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso
- Servizi di Manutenzione:
 - Manutenzione Adeguata
 - Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"
 - Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario)
- Servizio di Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione
- Servizi di Supporto Specialistico ICT
- Servizio di Software Quality Assurance, Compliance e Measurement
- Servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo:
 - Gestione applicativi e basi dati
 - Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web
 - Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario)

A tal fine, l'ASL RIETI, **ha individuato il RTI composto da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (impresa mandataria), Accenture Technology Solutions S.r.l., Sofiter Tech S.r.l., HSPI S.p.A., Expleo Italia S.p.A., IFM S.r.l., quale aggiudicatario del Lotto 5 dell'Accordo Quadro che effettuerà la prestazione**, sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'amministrazione e, in particolare, mediante il ricorso al "Comparatore" reso disponibile da Consip.

1.4. ACRONIMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE ESTESA
AQ	Accordo Quadro
CE	Contratto Esecutivo
FTE	Full Time Equivalent
GG/PP	Giorni Persona
IAAS	Infrastructure As A Service
ICT	Information and Communication Technology
OT	Offerta Tecnica
PA, PPAA	Pubblica Amministrazione, Pubbliche Amministrazioni
PAAS	Platform As A Service
PDF	Piano dei Fabbisogni
SAAS	Software As A Service
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
RUAC del CE	Responsabile Unico delle attività contrattuali relativo al Contratto Esecutivo

2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Per i servizi in ambito al presente Contratto Esecutivo, il RTI adotterà l'organizzazione come esposta nell'Offerta Tecnica, cui si fa riferimento per maggiori dettagli.

2.1. ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

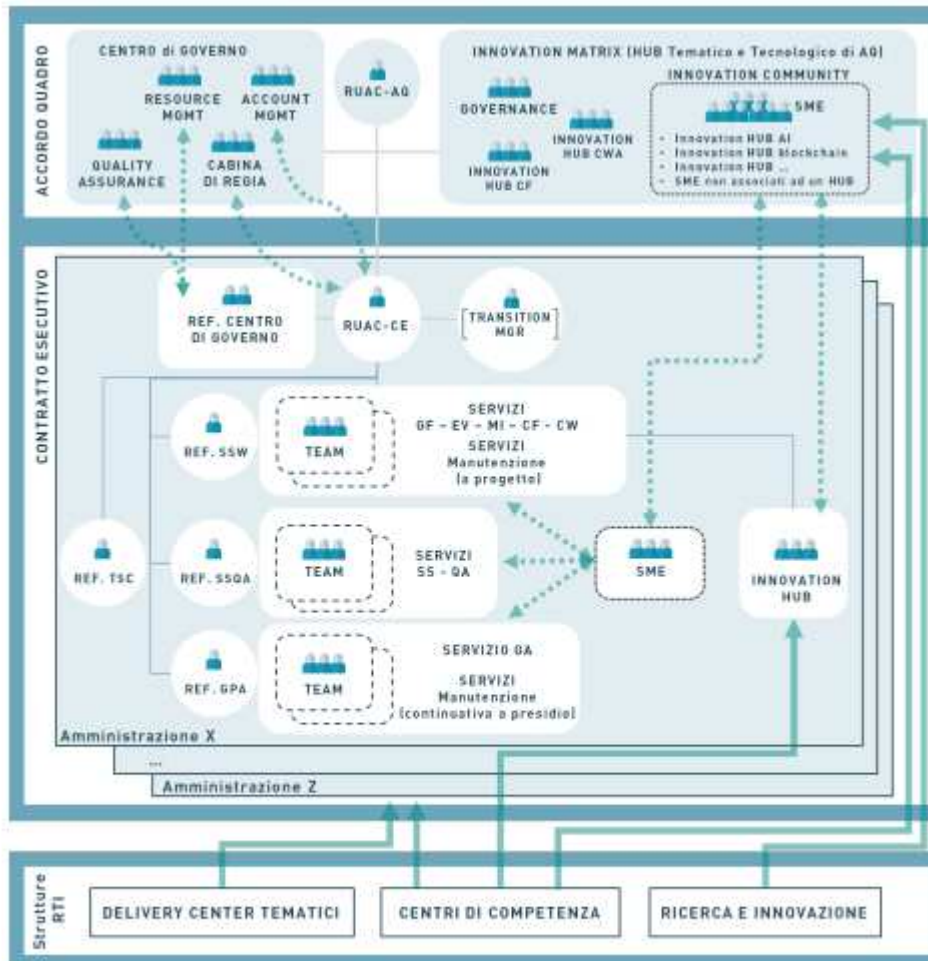
SERVIZIO	EII	ATS	SOFITERTECH	HSPI	EXPLEO	IFM
EVOLUZIONE DI APPLICAZIONI SOFTWARE ESISTENTI	X	X	X	X	X	X
MANUTENZIONE ADEGUATIVA	X	X	X	X	X	X
GESTIONE DEL PORTAFOGLIO - APPLICATIVA E BASI DATI	X	X	X	X	X	X
SUPPORTO SPECIALISTICO	X	X	X	X	X	X
TOTALE (%)	68,65%	15,00%	5,00%	5,00%	3,70%	2,65%
TOTALE (€)	1.727.005,62 €	377.350,10 €	125.783,37 €	125.783,37 €	93.079,69 €	66.665,18 €

Tutti gli importi sono IVA esclusa.

2.2. ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Il modello organizzativo elaborato per rispondere alle esigenze dei CE è capace di adattarsi alle diverse tipologie di Amministrazioni, per fornire loro la massima qualità possibile in termini di soluzioni e di servizi. L'organizzazione di fornitura - il cui modello è rappresentato nella grafica a latere - combina e mette a disposizione dei Contratti gli asset e le competenze delle aziende del RTI, e riconduce le caratteristiche e i ruoli operativi di ogni azienda in uno stesso ecosistema, come unico interlocutore di Consip e delle Amministrazioni. Il tailoring organizzativo, che deriva dalla modularità delle componenti, dalla linearità dei processi che presiedono al suo funzionamento e dalle competenze specializzate delle figure chiave, consente di contestualizzare il modello generale su un qualsiasi mix di servizi richiesti nell'ambito dei diversi Contratti e per qualsiasi tipologia di amministrazione.

Ciò consente l'attivazione delle risorse professionali e strumentali specifiche, necessarie all'esecuzione del servizio o mix di servizi richiesto/i, non costringendo ogni Amministrazione a adeguarsi a un medesimo schema imposto dal fornitore: è il modello a riconfigurare le sue strutture attivando solo le unità organizzative necessarie a svolgere i servizi richiesti. A livello di Accordo Quadro (AQ) sono raccolte tutte le figure e le strutture deputate a governare l'AQ nella sua interezza con l'obiettivo di dare omogeneità alle forniture esecutive secondo le regole espresse in questa offerta tecnica. La figura apicale di questo livello è costituita dal Responsabile Unico delle Attività



LEGENDA: Referente TSC = referente tecnologico, specializzato nello sviluppo cloud native
 Referente SSW = referente per i servizi realizzati in software
 Referente SSGA = referente per i servizi di supporto specialistico e quality assurance
 Referente GPA = referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo

Contrattuali di Accordo Quadro (di seguito RUAC-AQ) che avrà la responsabilità di governo dell'intera fornitura. In questa sua azione il RUAC-AQ sarà coadiuvato da due strutture aggiuntive: l'Hub Tematico tecnologico, a supporto di tutti gli aspetti legati all'Innovazione e il Centro di Governo, che il compito di assistere il RUAC-AQ nel coordinamento e controllo operativo dell'Accordo Quadro.

A livello di Contratto Esecutivo e per ognuno di questi, il modello organizzativo prevede un Responsabile Unico delle attività Contrattuali (RUAC-CE) che, oltre ad assolvere ai compiti di governance del proprio CE, supportato da referenti del Centro di Governo, parteciperà anche

alla Cabina di Regia con lo scopo di favorire un miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi per le Amministrazioni. Un insieme di Delivery Center tematici e di Centri di Competenza funzionali e tecnologici (sia specialistici che general purpose - Laboratori), composti da esperti su tutti gli ambiti tecnici e gli ambienti tecnologici del settore ICT e messi a disposizione dalle Aziende del RTI, assicura le risorse ai team operativi e un supporto qualificato sui metodi, le tecniche, i temi dei servizi. A questi si aggiungono numerosi partner tecnologici e accademici, con cui abbiamo accordi e forme di collaborazione di grande valore aggiunto, in particolare sui temi della Digital Innovation.

A supporto dell'impostazione metodologica sopra illustrata, e intercettando la richiesta di capitolato di strutture dedicate all'AQ, in grado di rappresentare i driver per tutti gli aspetti di innovazione, dai processi ai servizi, dalle tecnologie alle tematiche di interesse della PA ed essere contestualizzati al lotto di riferimento, al fine di intercettare i fabbisogni di innovazione e supportare la definizione e promozione di soluzioni efficaci, orientando i processi, le tecnologie e i modelli di sviluppo, abbiamo creato un'apposita struttura dedicata a supporto dell'innovazione dell'Accordo Quadro - Hub tematico e tecnologico - Innovation Matrix - e lo abbiamo posto al centro del nostro modello di innovazione. L'Hub, che chiamiamo Innovation Matrix, si colloca a livello di governance di AQ, e collabora con il RUAC-AQ e con le strutture che lo supportano (PMO, Resource Manager,

Quality&Risk manager) per tutto quanto riguarda gli aspetti di innovazione della fornitura e dei singoli servizi e CE.

L'organizzazione prevede la composizione di un team dedicato per ciascun servizio oggetto della fornitura. Ciascun team risulta composto da un Referente di servizio e da un gruppo di lavoro di supporto.

DEFINIZIONE/ACRONIMO

RTI

RUAC del CE

Referente per i servizi realizzativi di software

Team di lavoro per i servizi realizzativi di software

Referente per i servizi di gestione del portafoglio applicativo

Team di lavoro per i servizi di gestione del portafoglio applicativo

Referente tecnologico, specializzato nello sviluppo cloud native

PMO

Remote manager

Onsite manager

NB: all'attivazione dei diversi obiettivi saranno forniti i nominativi e i relativi CV delle figure riportate in tabella.

2.3. LUOGO DI EROGAZIONE E DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Il/i luogo/ghi di esecuzione della fornitura (da remoto oppure presso la PA) verrà/nno concordato/i con l'Azienda ASL RIETI in fase di avvio delle attività.

3. AMBITI E SERVIZI

3.1. AMBITI DI INTERVENTO

L'ambito di intervento del presente piano operativo è rappresentato da una evoluzione applicativa in ottica cloud strumentale allo svolgimento delle attività interne alla UOC Gestione Economica e Finanziaria propedeutiche alla redazione del bilancio d'esercizio e agli schemi economici-finanziari (gestione contabilità generale, bilancio, logistica e farmacia, acquisti e magazzino, cespiti, ecc) e da una gestione applicativa strumentale allo svolgimento delle attività interne alla UOC Amministrazione, Gestione e Politiche del Personale (Gestione Giuridica, Gestione Economica e Previdenziale, Gestione Presenze e Assenze) con l'obiettivo di avere una gestione sempre più integrata tra le varie funzioni interne aziendali mediante un approccio multi-dimensionale ed olistico.

Analogamente, per una piena digitalizzazione, smaterializzazione e automazione dei procedimenti amministrativi ed ottimizzazione dei processi interni, l'ambito di intervento è esteso a quella parte del parco applicativo aziendale che gestisce dati di carattere amministrativo che alimentano flussi regionali e confluiscono in cruscotti direzionali volti a fornire alla direzione strategica uno strumento di controllo e monitoraggio delle performance aziendali, con l'obiettivo di supportare maggiormente i processi decisionali ed informatizzare ulteriormente l'attuale parco applicativo attraverso una evoluzione funzionale dello stesso in ottica cloud a seconda del livello di informatizzazione dell'attività/processo sotteso.

Attraverso un percorso unitario di analisi, definizione strategica ed implementazione, l'Amministrazione, in virtù delle normative vigenti che impongono alle aziende pubbliche una sempre maggiore rendicontazione e trasparenza nei confronti dei cittadini, intende infine evolvere la propria suite informatica per il monitoraggio e la registrazione delle attività di rilevazione dei processi, dei rischi e di monitoraggio dell'adozione delle misure

individuare al fine di renderla maggiormente aderente alle esigenze organizzative interne, nonché conforme agli adempimenti previsti dall'ANAC per quanto riguarda la redazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

3.2. SERVIZI RICHIESTI

Di seguito una vista dei servizi richiesti, tra quelli oggetto dell'Accordo Quadro, con l'indicazione del proprio fabbisogno (tipologia, quantità e caratteristiche dei singoli servizi), in linea con i risultati del comparatore.

L'importo contrattuale è pari a **2.515.667,33 € (duemilionicinquecentoquindicimilaseicentosessantasette/33 euro)** IVA esclusa.

3.2.1. SERVIZI REALIZZATIVI

- Servizio di Evoluzione di Applicazioni Esistenti (EV)

2.1.2	EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti				Fabbisogno					Reingegnerizzazione Parziale (criterio EV2.a)	Evoluzione Funzionale (criterio EV2.b)	Ristrutturazione Digitale (criterio EV3)	Interoperabilità e Cooperazione (criterio EV4)
#	Codice	Metrica	Etichetta	GG/PP	% affidamento	PF ADD	PF CHG	PF DEL *	PF ADDeq					
R11	EV	Team Ottimale		4.313,56	100% Completo							SI		SI

3.2.2. SERVIZI GESTIONE E MANUTENZIONE

- Servizio di Manutenzione Adeguata (MD)

3.1.1	MD	Manutenzione Adeguata			SI	Caratteristiche (Associazione con i Criteri Specifici)				
#	Codice	Metrica	Etichetta Riga	Quantità			Adeguamento Tecnologico (criterio AD1)	Efficientamento Testing (criterio AD2)	Innalzamento qualità (criterio AD3)	
R41	MD	Team Ottimale		4.011,55			SI			

- Servizio di Gestione del Portafoglio - Applicativa e Basi Dati (GA)

3.1.4	GA	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati			SI	Caratteristiche (Associazione con i Criteri Specifici)				
#	Codice	Metrica	Etichetta Riga	Quantità	Presidio on site (criterio GA1.2.2+GA3/GA1.2.1)	Livello Alta Reattività (criterio GA2)				

R71	GA	Canone FTE		122,06	SI				
R72	GA	Consumo GG/PP		1.106,48	SI				

3.2.3.SERVIZI SPECIALISTICI

- Servizio di Supporto Specialistico (SS)

4.1.2	SS	Supporto Specialistico			SI					
Personalizzazione Servizio				Fabbisogno	Caratteristiche (Associazione con i Criteri Specifici)					
#	Codice	Metrica	Etichetta a Riga	Quantità	Trend Tecnologici (criterio SS2)	Cloud Maturity Model (criterio SS3.a)	Cloud Architect (criterio SS3.b)	Cloud Security Specialist (criterio SS3.b2)		
R111	SS	Consumo GG/PP		900,42	SI					

3.3. INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

Di seguito la categorizzazione ottenuta compilando il foglio XLS "indicatori di Governance_Servizi Applicativi".

NR. Ordine	7084810
Amministrazione:	ASL RIETI
Gestione del Transiente e/o solo servizi di Gestione	No

Principi Guida (**Facoltativi**) - par. 5. "Principi Guida"

Digital & mobile first	Si
Digital identity only	No
Cloud first	Si
Servizi inclusivi e accessibili	Si
Dati pubblici un bene comune	Si
Interoperabile by design	Si
Sicurezza e privacy by design	Si
User centric, data driven e agile	Si
Once only	No
Transfrontaliero by design	No
Open source	Si

Categorizzazione I livello (Obbligo - almeno 1**) - par. 6.1 "Categorizzazione di I livello dei contratti esecutivi"**

Layer Servizi	
<i>Servizi al Cittadino</i>	No
<i>Servizi a Imprese e professionisti</i>	No
<i>Servizi interni alla propria PA</i>	Si
<i>Servizi verso altre PA</i>	No
Layer Piattaforme	
<i>Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini ed imprese semplificando l'azione amministrativa</i>	No
<i>Aumentare il grado di Adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA</i>	Si
<i>Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini</i>	No
Layer Interoperabilità	
<i>Favorire l'applicazione delle Linea guida sul Modello di interoperabilità da parte degli erogatori di API</i>	Si
<i>Adottare API conformi al modello di interoperabilità</i>	Si

Per quanto riguarda gli "Indicatori Generali di Digitalizzazione", a seconda della specifica attività da erogare, l'Amministrazione individuerà gli indicatori eventualmente applicabili di cui al foglio XLS "Indicatori di Governance_Servizi Applicativi_V3".

4. OBIETTIVI

Di seguito si propone una descrizione degli obiettivi prefissati, riportando per essi, oltre agli elementi descrittivi, anche le relative caratteristiche di contesto al fine di fornire una vista che consenta di valutare le esigenze e la complessità delle azioni da attivare.

4.1. OBIETTIVI PRIORITARI

4.1.1. DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 - EVOLUZIONE DI APPLICAZIONI SOFTWARE ESISTENTI (EV)

Rientrano in tale servizio interventi volti ad arricchire i sistemi informativi di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti, ivi compresi gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente.

4.1.2. DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MD)

Il servizio comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi,

d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa.

La manutenzione adeguativa dei sistemi informativi potrà essere innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, di scalabilità, di manutenibilità, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni dei container, del software base e middleware (es. framework, application server, enterprise service bus, API manager, business process engine ecc.);
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (es. cambiamento di titoli sulle maschere, layout di stampa, ecc.);
- adeguamenti finalizzati a migliorare l'interoperabilità, l'integrazione e lo scambio dei dati (Macro – attività di Informatizzazione delle dimensioni di analisi);
- miglioramento dell'accessibilità e usabilità dell'applicazione.

4.1.3.DESCRIZIONE OBIETTIVO 3 – GESTIONE DEL PORTAFOGLIO – APPLICATIVA E BASE DATI (GA)

Il servizio comprende attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni prevalentemente gestionali, delle loro relative basi dati e data services. Le principali attività del servizio sono:

- Gestione delle funzionalità in esercizio (in particolare – se non attivato separatamente - servizio di help desk)
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio
- Supporto agli utenti
- Pianificazione funzionale del servizio.

4.1.4.DESCRIZIONE OBIETTIVO 4 – SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (SS)

Il servizio comprende attività di supporto all'ASL RIETI in ambito ICT con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

Tipicamente il servizio si scompone in una pluralità di interventi dedicati a singoli task mirati su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento e addestramento all'Amministrazione. Generalmente sono attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura.

Le attività tipiche di questo servizio riguardano il Supporto trasversale in ambito ICT, comprendente le attività specialistiche di studio – assessment - benchmarking, analisi d'impatto, relazioni tecniche, redazione o validazione linee guida tecniche/metodologie interne, analisi comparata di scenari alternativi, realizzazione quadri di sintesi, prototipazione e simulazioni differenti rispetto alle attività che fanno parte delle fasi operative di analisi e progettazione dei servizi realizzativi.

Il servizio prevede inoltre attività di analisi di alto livello e partecipazione a tavoli congiunti con l'Amministrazione su scelte di ampio respiro e di indirizzo strategico ampiamente coperte dai profili con competenze tematiche specialistiche presenti nella dotazione organica del Fornitore.

5. SOLUZIONE PROPOSTA

Si riporta di seguito il dettaglio della soluzione individuata per ciascun servizio oggetto della fornitura:

1. Servizio di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)
2. Servizio di Manutenzione Adeguata (MD)
3. Servizio di Gestione del Portafoglio – Applicativa e Base Dati (GA)
4. Servizio di Supporto specialistico (SS)

Per l'erogazione dei servizi sopra riportati, si farà leva sulle competenze distintive delle aziende che compongono il RTI e già protagonisti di numerosi progetti per la PA finalizzati a promuovere la cultura dell'innovazione continua nell'ambito dei principali temi oggetto del servizio.

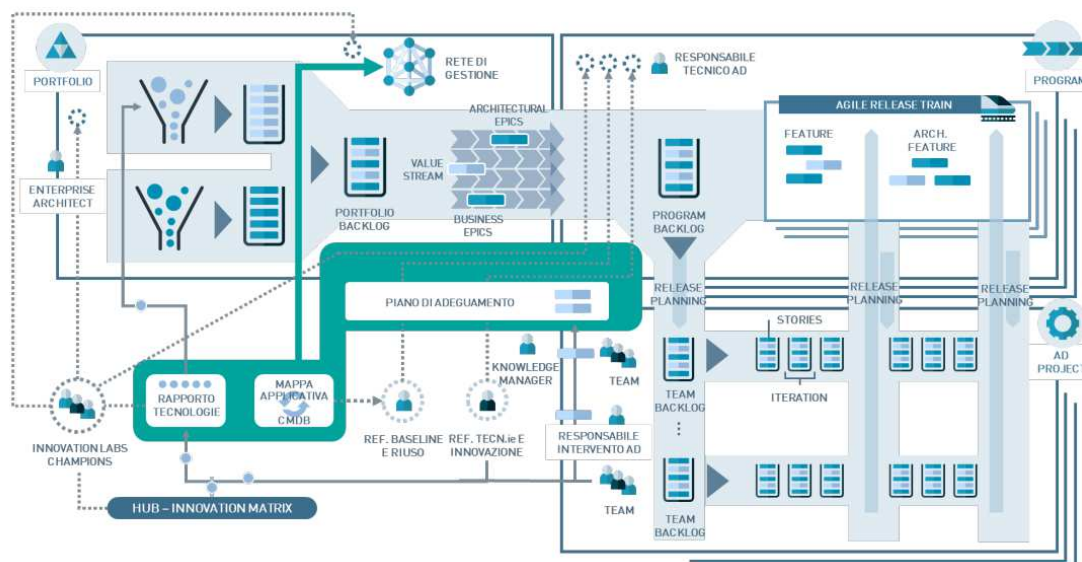
5.1. DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE

5.1.1. DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 - EVOLUZIONE DI APPLICAZIONI SOFTWARE ESISTENTI (EV)

La soluzione proposta per il governo di AQ/CE assicura la flessibilità in termini di copertura delle competenze rispetto all'eterogeneità delle Amministrazioni aderenti. Per il servizio di evoluzione applicativa le figure di governo e il loro staff di supporto selezionano le competenze e avviano i team adottando le metodologie più adeguate al contesto dell'organizzazione IT del Committente (es. Continuous Integration VS Deploy tradizionale), della stabilità dei requisiti (es. Agile VS Waterfall) e delle architetture tecnologiche (es. API VS microservizi). La capacità delle Aziende del nostro RTI di fare fronte alla complessità e alla eterogeneità organizzativa e tecnologica delle Amministrazioni nel contesto del lotto è attestata dalla esperienza maturata su altri contesti ad analogia complessità.

5.1.2. DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATA (MD)

Come evidenziato nel diagramma metodologico che segue, la gestione proattiva degli adeguamenti tecnologici



si inserisce nel contesto metodologico di "scaled agility" SAFe adottato per i servizi realizzativi.

Tutte le istanze di adeguamento tecnologico, spinte dall'Hub Tematico-Tecnologico - Innovation Matrix, sono organizzate nella pianificazione, valutandone le dipendenze e le priorità nel rispetto delle scadenze normative e dell'obsolescenza tecnologica. Viene quindi generato il Piano di Adeguamento e la roadmap operativa degli interventi. La rilevazione periodica e proattiva delle esigenze di adeguamenti tecnologici è basata sui seguenti elementi:

- modello di Application Portfolio Optimization, per focalizzare l'organizzazione del servizio sull'innovazione; in ogni team sono istituiti chapter e comunità di pratica connessi con l'Hub dove operano

i Champions (SME) per contaminare tutte le risorse dei team con le novità tecnologiche relative ai sistemi in ambito

- strumenti per la raccolta, la condivisione e l'analisi di adeguamenti tecnologici. Il Portale della Fornitura mette a disposizione: la Rete di Gestione e i tool della AI Platform Inspectio quale ambiente per la gestione di chapter e comunità di pratica per condivisione e comunicazione su adeguamenti e possibili novità/evoluzioni tecnologiche;
- integrazione tra la Mappa delle Applicazioni e il CMDB, il repository dei configuration item per la gestione del parco applicativo, nell'ambito dell'AI Platform; in questo modo, la vista sull'innovazione del Piano di Adeguamento può essere navigata in drill down sino alla singola entità interessata quali i sistemi, le applicazioni, le tecnologie, i pacchetti, i fornitori, gli utenti.

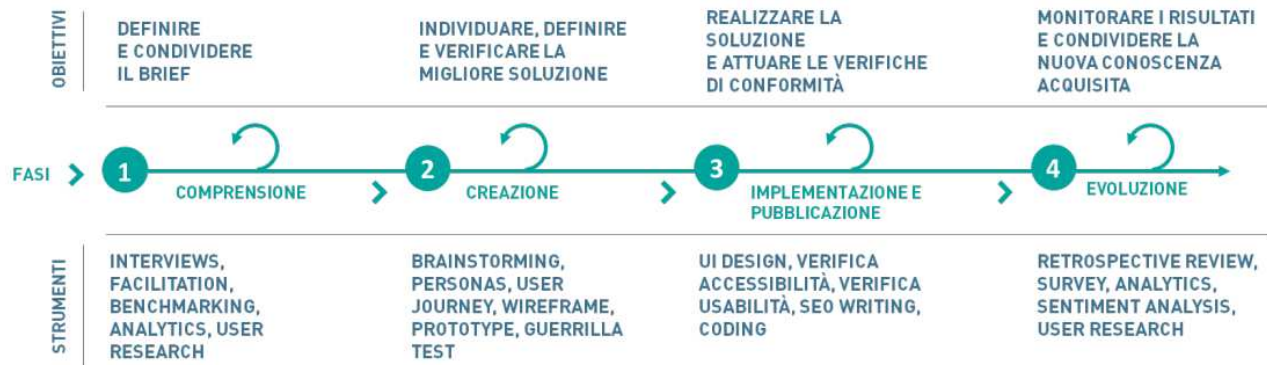
Sotto il profilo dei test, nell'ambito del servizio sono prevalenti le verifiche non funzionali, fortemente automatizzabili, e il controllo della non regressione sulle caratteristiche funzionali. La Test Factory (TF) che opera con lo standard ISO 29119 in stretta sinergia con i team di realizzazione lungo tutti i cicli di vita dello sviluppo ma è da questi indipendente sotto il profilo della pianificazione, progettazione ed esecuzione dei test. I suoi tool di automazione e supporto sono allo stato dell'arte tecnologico e le risorse dedicate sono specializzate nelle diverse fasi del test e certificate ISTQB, oltre ad avvantaggiarsi degli strumenti di smart working e collaboration del Portale della Fornitura. Pur essendo distribuita su vari poli geografici, opera come un'unica struttura che si configura dinamicamente in termini di competenze e di strumenti in funzione dei task di lavoro e del ciclo di sviluppo degli interventi (predittivo, adattivo, hybrid). La nostra soluzione di Process and Product Quality Assurance (PPQA) verifica la corretta attuazione del test lungo tutto il suo ciclo di vita e l'aderenza agli obiettivi di Stabilità funzionale, Prestazioni, Compatibilità, Usabilità, Sicurezza, Affidabilità, Manutenibilità e Portabilità del modello SQuaRE (ISO 25010). Per garantire la corrispondenza tra software e requisiti e mantenere sempre la tracciabilità tra casi di test e requisiti funzionali e non funzionali, il PPQA attua un modello di Agile Testing, applicabile a tutti i cicli di sviluppo, parallelizza le fasi del processo di sviluppo con quelle del test, prevedendo opportuni Quality Gates per il superamento di ogni fase.

La nostra soluzione di innalzamento del livello di qualità del sw, si basa su elementi generali e riusabili anche nei servizi di sviluppo (GF ed EV) e nelle altre tipologie di manutenzione. Il set di modalità, pratiche e strumenti proposti misura, infatti, lo Healthy Status (stato di salute) del sw, abilitando la manutenzione predittiva di ciò che sarebbe più oneroso correggere una volta manifestato come anomalia. È adottata una metodologia di Application Portfolio Management Optimization (APMO) per il governo integrato della baseline e utilizziamo strumenti best-of-breed di test e analisi statica del codice (CAST-AIP e SonarQube) che consente di evidenziare informazioni sui sistemi sw e correlazioni tra gli stessi, oltre a fornire analisi attraverso il calcolo di diversi insiemi di metriche e garantendo misura e monitoraggio del Debito Tecnico. I due strumenti proposti sono complementari e sinergici. Sonar Qube è un tool open source già adottato in molte PA, abilita controlli di singolo modulo e può essere utilizzato a livello di workstation dal singolo sviluppatore. CAST si pone a livello superiore come backbone di verifica di qualità dell'intera baseline applicativa.

5.1.3. DESCRIZIONE OBIETTIVO 3 - GESTIONE DEL PORTAFOGLIO – APPLICATIVA E BASE DATI (GA)

Il servizio di GA accede alle competenze tematiche e tecnologiche dell'Hub Innovation Matrix dedicato all'AQ che riceve i contributi dei laboratori di Ricerca & Innovazione delle aziende del RTI che sviluppano soluzioni di frontiera in ambiti come l'advanced machine learning, il natural language processing, l'IoT, la realtà aumentata. Queste strutture collaborano in progetti comuni con i centri di ricerca dei più importanti vendor tecnologici e con i più prestigiosi atenei internazionali; oltre all'eccellenza tecnologica, queste strutture forniscono ai team di GA anche soluzioni sw e tool che mettiamo a disposizione delle Amministrazioni senza oneri aggiuntivi per efficientare alcune attività del servizio (ad esempio per aggiornare la documentazione, automatizzare le procedure di data entry, controllare l'esito di batch massivi).

In questo quadro, la GA agisce come snodo operativo tra le strutture IT delle Amministrazioni, gli utenti dei sistemi applicativi e gli altri fornitori dei servizi di gestione del demand e realizzativi. È quindi un ruolo cruciale per conseguire la soddisfazione dei bisogni di tutti gli stakeholder. Consapevoli di questa responsabilità, abbiamo scelto il framework metodologico ITIL 4 per governare il ciclo di vita del servizio di GA perché fornisce processi operativi Lean/Agile e la piena integrazione con le pipeline DevSecOps di Continuous Integration/Continuous Deploy, sempre più presenti presso le Amministrazioni.



5.1.4. DESCRIZIONE OBIETTIVO 4 - SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (SS)

I servizi di supporto specialistico ICT sono caratterizzati da una elevata variabilità in termini di esigenze che, di volta in volta, l'Amministrazione può manifestare, con riferimento alle attività di definizione e implementazione di strategie evolutive, di sviluppo organizzativo e di reingegnerizzazione dei processi, di approfondimento normativo e di supporto amministrativo, di innovazione tecnologica e di governance delle azioni progettuali.

Per garantire un carattere di proattività nella proposizione di soluzioni organizzative adeguate a dare risposta alle differenti ed eterogenee esigenze dell'Amministrazione, il modello proposto si basa su una classificazione preliminare che identifica cluster di Amministrazioni, rappresentativi di fabbisogni analoghi e traducibili in mix di servizi/esigenze innovative e tecnologiche corrispondenti. I cluster sono identificati sulla base di tre diversi driver:

- configurazione organizzativa interna: misurata in termini di numero di servizi/unità operative presenti che misura la "profondità" della struttura organizzativa di ciascun Ente; volumi di attività che rappresentano la "capacità produttiva" del singolo Ente e si misura attraverso la diversa tipologia e il numero di prestazioni erogate nel corso di un anno solare.
- livello di trasformazione atteso: valuta il contesto tecnologico e la propensione di una Amministrazione all'innovazione in funzione del percorso di miglioramento interno e/o di evoluzione dei servizi offerti che ha intrapreso, del livello di coinvolgimento in riforme normative che determinano una discontinuità, dal livello di informatizzazione "potenziabile" o da tecnologie "upgradabili".
- dimensione utenti: rappresenta un parametro dimensionale per qualificare ulteriormente la propensione all'innovazione di una Amministrazione sulla base del perimetro di utenti potenziali interni ed esterni delle soluzioni applicative.

In base alla valorizzazione degli indicatori appena descritti, verranno costruiti cluster/tipologie di Amministrazioni in una matrice di posizionamento che ne definisce il potenziale interesse su trend tecnologici emergenti in modo da staffare adeguatamente il team di intervento e proporre puntualmente metodologie e/o tecnologie di interesse, anticipando concretamente le possibili esigenze.

5.2. UTENZA INTERESSATA/COINVOLTA

Gli utenti interessati ai servizi oggetto della fornitura sono:

- Dipendenti dell'Amministrazione;

5.3. EVENTUALI RIFERIMENTI/VINCOLI NORMATIVI

Si garantisce che tutte le attività menzionate nel presente documento saranno compliant a tutte le normative vigenti in materia.

6. PIANO DI PROGETTO

6.1. CRONOPROGRAMMA

Dal momento che la presente iniziativa è costituita da una pluralità di interventi, i singoli interventi verranno puntualmente qualificati e pianificati temporalmente. Il cronoprogramma verrà pertanto prodotto in base alle esigenze di attivazione concertate con l'ASL RIETI.

6.2. DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto esecutivo spiegherà i suoi effetti dalla data di stipula ed avrà una durata massima di 48 mesi decorrenti dalla data di conclusione delle attività di set-up, che saranno definite di volta in volta per ciascun intervento specifico.

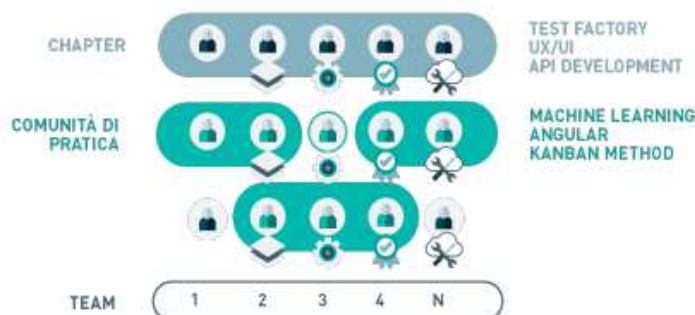
6.3. GRUPPO DI LAVORO

Si riporta il gruppo di lavoro per ciascun servizio oggetto della fornitura:

- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti;
- Manutenzione Adeguata;
- Gestione del Portafoglio – Applicativa e Base Dati;
- Supporto Specialistico;

6.3.1. GRUPPO DI LAVORO 1 – SERVIZIO DI EVOLUZIONE DI APPLICAZIONI SOFTWARE ESISTENTI (EV)

Per il servizio di evoluzione applicativa le figure di governo e il loro staff di supporto selezionano le competenze e avviano i team adottando le metodologie più adeguate al contesto dell'organizzazione IT del Committente (es. Continuous Integration VS Deploy tradizionale), della stabilità dei requisiti (es. Agile VS Waterfall) e delle architetture tecnologiche (es. API VS microservizi). Per il servizio di EV, la capacità delle Aziende del nostro RTI di fare fronte alla complessità e alla eterogeneità organizzativa e tecnologica delle Amministrazioni nel contesto del lotto è attestata dalla esperienza maturata in contesti caratterizzati da analogha complessità.



I Team di lavoro degli interventi di EV:

- sono alimentati dalle strutture aziendali (Delivery Center Tematici, Centri di Competenza, R&I) e sono costruiti in modo da essere trasversali rispetto a tecnologie, innovazioni e ambiti funzionali di interesse per l'appalto
- integrano risorse e competenze provenienti dall'Hub Tematico-tecnologico di AQ, i Subject Matter Expert per la trasformazione digitale e l'innovazione, attivi su tutte le principali tematiche di interesse
- sono in grado di sviluppare/evolvere componenti/sistemi applicativi in maniera autonoma.

I Centri di Competenza e le partnership che contribuiscono all'efficacia del servizio sono gli stessi del servizio GF:

- Centri di Competenza tematici e funzionali: Advisory; Enterprise content e document management; Centri studi e osservatori normativi; Digital transformation; Project management center of Excellence; Software process improvement, measurement & quality; Usability & accessibility lab;
- Delivery Center Tematici: Agricoltura, Beni culturali e turismo, Comunicazioni, Finanza pubblica, Infrastrutture e logistica, Infrastrutture immateriali, Istruzione e ricerca, Sanità, Sviluppo e Sostenibilità (ambiente), Utilities, Welfare
- Centri di Competenza Tecnologici: Data & analytics; Cloud technologies; Cyber security lab; Laboratori di sviluppo
- Partnership: Microsoft, Oracle, SAP, SAS, Cornerstone, Adobe, BMC, CISCO, Cloudera, DotCms, Dynatrace, EMC2, Entando, IBM, Informatica, MapR, Microstrategy, OpenCms, QlikView, Red Hat, Talend, TIBCO, VMware
- Certificazioni.

6.3.2. GRUPPO DI LAVORO 2 – MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MD)

Le strutture con le quali forniamo alle Amministrazioni i servizi di adeguamento tecnologico sono i Centri di Competenza. Essi mettono a disposizione della fornitura valore aggiunto sulle tematiche tecnologiche e verticali, aggregano know-how certificato ai massimi livelli, diffondono framework metodologici e approcci operativi provenienti da best practice e da partnership con i vendor più affermati, capitalizzano le collaborazioni con il mondo accademico per trasferire nei progetti gli output della ricerca. Attraverso questi specialisti, le aziende del RTI hanno un consolidato rapporto di partnership con i principali vendor di soluzioni SW e partecipano attivamente alle community open source che hanno rilevanza nel contesto tecnologico dell'AQ. Siamo quindi in grado di:

- valutare l'impatto di nuove release o feature delle piattaforme tecnologiche sui sistemi dell'Amministrazione;
- quantificare il Total Cost of Ownership per l'installazione o l'acquisizione di nuove soluzioni;
- attuare progetti di upgrade di versioni obsolete comprensivi di migrazioni dei dati e adeguamenti delle infrastrutture sw;
- condividere gli strumenti e la conoscenza che i fornitori di tecnologie mettono a disposizione dei propri partner (accesso a Knowledge Base, ai servizi di consulenza specialistica, ai programmi di sperimentazione delle nuove soluzioni).

6.3.3. GRUPPO DI LAVORO 3 – GESTIONE DEL PORTAFOGLIO – APPLICATIVA E BASI DATI (GA)

Per il servizio GA, Il RUAC attiva il Responsabile tecnico del servizio che procede con il processo di on-boarding del team e del pool esteso di risorse che rimarranno disponibili nel corso del CE per eventuali ampliamenti in caso di picchi di lavoro. La composizione del gruppo di lavoro, oltre che dalle caratteristiche tematico/tecnologiche dell'Amministrazione (riferimento al cluster), è guidata anche da fattori logistici; si pensi alle strutture organizzative con ramificazioni territoriali e diverse sedi che necessitano di un supporto in loco, oppure all'impatto delle specificità tecnologiche esistenti in diversi site. Grazie alle informazioni preventivamente raccolte e alla pre-allocazione delle risorse, l'intervento è immediato e il Contratto Esecutivo è staffato in modo ottimale.

L'organizzazione proposta dal RTI è disegnata per fornire un servizio di GA che rispetti i livelli di servizio garantendo anche una interazione costante con i Referenti delle Amministrazioni. In presenza di più contesti applicativi (es. contabilità, HR, CRM, etc.) ovvero di soluzioni tecnologiche eterogenee (es. piattaforme commerciali e in riuso), il team viene suddiviso in strutture logiche dedicate ai diversi ambiti e, per ciascuna di queste aree, viene individuato un Focal Point di coordinamento tra le risorse più senior. I Focal Point rispondono al Responsabile tecnico del servizio, come evidenziato dallo schema. All'interno di ogni struttura sono rappresentate le diverse componenti del servizio: gestione e presa in carico dell'esercizio, supporto utenti, pianificazione funzionale. Qualora fosse evidenziata la presenza di utenze VIP, in sede di raccolta dei requisiti, attiviamo un'ulteriore struttura dedicata e dotata di Focal Point che prende in carico tutte le richieste di supporto provenienti da questi utenti smistandole eventualmente verso altre strutture pur mantenendo il controllo dell'avanzamento.

Ciascun Focal Point, per quanto concerne la propria area, è responsabile dell'esecuzione della pianificazione di GA per la propria struttura; la pianificazione è aggiornata nel Masterplan di GA dal Responsabile tecnico che monitora l'andamento del servizio e recepisce informazioni da altri servizi (es.: rilasci dai team di sviluppo e manutenzione) e dalle scadenze amministrative che interessano i sistemi presi in carico. La collaborazione con altri servizi è fondamentale per prevenire le situazioni di picco attivando, ad esempio, l'estensione di orario del servizio. L'erogazione del servizio è gestita con tecniche di Agile PM attuando un briefing giornaliero di inizio servizio. Il Responsabile tecnico, ovvero i Focal Point, se presenti, gestiscono il backlog con l'ausilio dello strumento di ALM e della funzione di Kanban board. I Focal Point segnalano al Responsabile tecnico del servizio le esigenze di formazione delle proprie strutture, rilevandole dal livello di efficacia nello svolgimento del servizio ovvero sulla base di evoluzioni note dei sistemi/tecnologie. Propongono inoltre le modalità di formazione più opportune rispetto ai gap rilevati e i calendari formativi compatibili con le esigenze del servizio. È fondamentale anche la sinergia tra i Focal Point attraverso forme di comunicazione trasversale in modalità diretta - nel caso di GA on site - oppure con strumenti di collaboration se remota. L'osmosi tra le risorse delle diverse strutture è messa in atto per aumentare interscambiabilità e mitigare rischi.

6.3.4. GRUPPO DI LAVORO 4 – SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO (SS)

Il modello organizzativo prevede una chiara identificazione di ruoli, responsabilità, meccanismi di interazione e coordinamento in modo da fornire all'Amministrazione punti di riferimento stabili e definiti per l'intero arco temporale della fornitura ed è articolata su due livelli:

- Livello "Indirizzo e Coordinamento": presidia l'indirizzo e il coordinamento del servizio di supporto specialistico, rappresentando l'interfaccia verso l'Amministrazione e verso gli altri soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi. A questo livello viene definito l'indirizzo e l'orientamento strategico del servizio in coerenza con le esigenze dell'Amministrazione al fine di proporre piani di azione trasversali ai progetti e ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione;
- Livello "Presidio del servizio": presidia la gestione operativa del servizio di supporto specialistico ICT e la realizzazione e il controllo delle attività di dettaglio in coerenza con gli obiettivi e le linee guida definiti a livello di indirizzo e coordinamento.

La scalabilità del modello organizzativo adottato è assicurata dalla possibilità di ingaggiare in modalità permanente o temporanea, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione, le risorse provenienti dall'Architettura dell'Innovazione di RTI (cfr. TR3): Centri di Competenza e Delivery Center Tematici, per creare un nuovo gruppo di lavoro (scalabilità orizzontale), qualora nasca un'esigenza puntuale rispetto alle attività di quelli già operativi presso il CE, o integrare un gruppo di lavoro esistente con una specifica competenza tecnologica, organizzativa o tematica. (scalabilità verticale).

Il modello proposto può garantire continuamente all'Amministrazione competenze specifiche e specialistiche su tematiche trasversali di innovazione allo scopo di assicurare risposte tempestive per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione. Al fine di garantire la corretta attivazione e gestione del modello sopra proposto, si intendono adottare processi e meccanismi, già collaudati in complesse progettualità, che si ispirano ai principi delle metodologie di selezione e di scheduling del personale, con l'obiettivo di garantire la disponibilità delle migliori professionalità dedicate al servizio. In tal senso, sarà posto in essere un processo articolato in due fasi:

- una prima fase finalizzata all'identificazione e all'attivazione preliminare di tutti i professionisti che andranno a comporre l'organizzazione del team di supporto specialistico, garantendo sin da subito le risorse che meglio rispondono in termini di competenze, esperienze e certificazioni al fabbisogno di professionalità della fornitura;
- una seconda fase, volta ad assicurare il potenziamento delle competenze delle risorse rispetto alle specifiche caratteristiche e alle necessità di ciascun intervento definito.



6.4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Si rimanda al §5 per la descrizione della modalità di esecuzione dei servizi.

6.5. MODALITÀ DI RICORSO AL SUBAPPALTO DA PARTE DEL FORNITORE

La quota e le prestazioni in subappalto saranno gestite dal Fornitore in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, vigente *ratione temporis* e in accordo con l'ASL RIETI, fermo restando che potranno essere erogati in subappalto tutti i servizi oggetto del presente Piano Operativo.

La quota massima delle attività che potranno essere affidate in subappalto è pari al 40% del valore del contratto.

7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

7.1. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Si riporta di seguito il dettaglio delle metriche e le modalità di erogazione per singolo servizio.

ID SERVIZIO	Nome Servizio	Metrica	Modalità di erogazione
EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	Team Ottimale	Progettuale a Corpo
MD	Manutenzione Adeguata	Team Ottimale	Progettuale a Corpo
GA	Gestione del Portafoglio – Applicativa e Base Dati	Canone FTE	Continuativo a canone su effort medio
GA	Gestione del Portafoglio – Applicativa e Base Dati	Consumo/ GG Persona	Per intervento a consumo
SS	Supporto Specialistico	Consumo/ GG Persona	Per intervento a consumo

7.2. QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO

Gli importi sono IVA esclusa.

ID SERVIZIO	Nome Servizio	Metrica	Modalità di erogazione	Periodicità consuntivazione	Prezzo unitario	Quantità	Valore economico
EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti	Team Ottimale	Progettuale a corpo	TBD	€200,00	4.313,56	€ 862.712,00
MD	Manutenzione adeguativa	Team Ottimale	Progettuale a corpo	TBD	€190,00	4.011,55	€ 762.194,50
GA	Gestione del portafoglio – Applicativa e Base Dati	Canone FTE	Continuativo a canone su effort medio	TBD	€3.619,20	122,06	€ 441.759,55
GA	Gestione del portafoglio – Applicativa e Base Dati	Consumo	Per intervento a consumo	TBD	€194,31	1.106,48	€ 215.000,13
SS	Supporto Specialistico	Consumo	Per intervento a consumo	TBD	€259,88	900,42	€ 234.001,15

8. ALLEGATI

8.1. PIANO DI LAVORO GENERALE

Per il piano di lavoro generale si rimanda all'allegato Piano generale di lavoro Template.

8.2. PIANO DI SET -UP

Come riportato al paragrafo 2.1.4 del Piano dei Fabbisogni, per la fornitura in oggetto è richiesto un subentro di tipo Standard.

8.3. PIANO DELLA QUALITÀ SPECIFICO

Per il piano di qualità specifico si rimanda al documento denominato Piano della qualità specifico che verrà fornito all'attivazione dei diversi obiettivi.

8.4. CURRICULUM VITAE DEI REFERENTI

Per quanto concerne i CV dei referenti, all'attivazione dei diversi obiettivi saranno forniti i nominativi e i relativi CV.

8.5. MISURE DI SICUREZZA POSTE IN ESSERE

Si allegano le misure di sicurezza, fermo restando che le misure di sicurezza puntuali verranno definite congiuntamente dalle parti prima dell'esecuzione dei servizi.

8.6. INDICAZIONI IN ORDINE ALLA FATTURAZIONE ED AI TERMINI DI PAGAMENTO

La fatturazione sarà eseguita in accordo con quanto previsto nello Schema di Contratto Esecutivo. Per quanto concerne i termini di pagamento si fa riferimento a quanto previsto nell'Accordo Quadro".

8.7. COMPARATORE FIRMATO

Si allega comparatore firmato.