

Comune di Spinea (VE)

LOTTO 4 PAL

PIANO OPERATIVO

SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E SERVIZI DI PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2212



Sommario

1.	Introduzione	4
1.1.	Premessa	4
1.2.	Campo di applicazione	4
1.3.	Riferimenti	4
1.4.	Acronimi e glossario	4
2.	Caratteristiche del contratto esecutivo	6
2.1.	Importo contrattuale	7
2.2.	Data di attivazione della fornitura	7
2.3.	Luogo di erogazione della fornitura	7
2.4.	Durata della fornitura	7
2.5.	Quadro riassuntivo dei servizi	7
2.6.	Elementi trasversali a vari servizi	8
2.7.	Subappalto	8
3.	Piano di lavoro generale	9
3.1.	Piano delle attività progettuali	9
3.1.1.	Organizzazione delle fasi in cui è organizzato il lavoro	9
3.1.2.	Elenco delle attività con relativa descrizione e erogazione nelle fasi	10
3.1.3.	Orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive;	13
3.1.4.	Eventuali prodotti delle singole attività;	13
3.1.5.	Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo;	13
3.1.6.	Nominativo del referente di ogni attività;	13
3.1.7.	Gantt delle attività	13
3.1.8.	Stati di avanzamento	14
3.1.9.	Gestione e controllo della fatturazione	15
3.2.	Piano di lavoro dei servizi continuativi	16
3.2.1.	Orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive	16
3.2.2.	Elenco delle attività con relativa descrizione, comprensivo di tutti i rilasci in esercizio degli obiettivi	17
3.2.3.	Eventuali prodotti delle singole attività	17
3.2.4.	Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo, suddiviso per figura professionale	17
3.2.5.	Nominativo del referente di ogni attività	18
3.2.6.	Gantt delle attività	18
3.2.7.	Stati di avanzamento	18
3.2.8.	Gestione e controllo della fatturazione	18
3.3.	Piano delle attività periodiche	19
3.3.1.	codice, nome, descrizione delle attività dichiarate in offerta tecnica e/o richieste	19
3.3.2.	prodotti delle singole attività	19
3.3.3.	nominativo dei referenti delle attività;	19
3.3.4.	impegno in gp, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;	19
3.3.5.	gantt delle attività:	19
3.3.6.	Stati di avanzamento	19
3.3.7.	Gestione e controllo della fatturazione	19
4.	Piano della qualità specifico	20

5.	Risorse professionali impiegate	21
6.	Proposta operativa	23
6.1.	Modalità operative per Servizi.....	23
6.1.1.	MI - soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di migrazione applicativa al cloud.....	23
6.1.2.	CF - Soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di configurazione e/o personalizzazione	24
6.1.3.	MD-MC - Soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di manutenzione adeguativa e correttiva	25
6.1.4.	GA - Soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di gestione del portfolio applicativo.....	26

1. INTRODUZIONE

1.1. PREMESSA

Il presente documento costituisce il Piano Operativo per i servizi richiesti dal Comune di Spinea con il Piano dei Fabbisogni "AQ_2212_PIANO DEI FABBISOGNI", allegato all'ordine 7226747.

Riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche e i listini previsti nel Contratto Quadro.

Scopo del documento è analizzare e definire gli aspetti del Contratto Esecutivo in coerenza al Piano dei Fabbisogni inviato dal Comune di Spinea.

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il documento si applica al contratto Servizi applicativi in ottica cloud e servizi PMO Lotto 5 che si compone dei seguenti servizi:

- Migrazione Applicativa al Cloud
- Configurazione e Configurazione
- Manutenzione Adeguativa e Manutenzione correttiva di sw pregresso
- Gestione del Portfolio (Applicativo, Basi Dati e front end digitale)

1.3. RIFERIMENTI

Identificativo	Titolo/Descrizione
"AQ_2212_PIANO_FABBISOGNI.V1.0"	Documento di Piano dei fabbisogni inviato in data xxxxx-2023
Estremi ordine	Ordine 7227747 del 07-04-2023
"PUBLIC ID 2212 - COMPARATORE V1.4 .V1.0"	Comparatore per la composizione del Piano dei Fabbisogni

1.4. ACRONIMI E GLOSSARIO

Definizione/Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per Italia Digitale
API	Application Programming Interface
AQ	Accordo Quadro
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CE	Contratto Esecutivo
CONSIP	Consip S.p.A
F/OSS	Free and Open Source Software
IaaS	Infrastructure as a Service
ICT	Information and Communication Technology
IT	Information Technology
KPI	Key Performance Indicator
MAC	Manutenzione Correttiva
MAD	Manutenzione Adeguativa
MEV	Manutenzione Evolutiva
PA	Pubblica Amministrazione
PAC	Pubblica Amministrazione Centrale
PAL	Pubblica Amministrazione Locale
PaaS	Platform as a Service
SaaS	Software as a Service
HTTP	Hyper Text Transport Protocol

HTTPS	Secure HyperText Markup Language
PMO	Project Management Office
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SA	Stazione Appaltante (Regione Puglia)

2. CARATTERISTICHE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il Comune di Spinea ha rilevato la necessità di avviare un processo di evoluzione dei propri sistemi informativi, che porti ad un percorso di razionalizzazione ed omogenizzazione degli stessi, da attuare nel prossimo piano triennale dell'organizzazione digitale della macchina amministrativa dell'Ente.

In particolare sono stati individuati i seguenti obiettivi evolutivi:

- L'evoluzione della piattaforma SicraWeb ,ovvero aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud attraverso un Replatforming dell'architettura applicativa
- L'abilitazione all'uso dei servizi applicativi e dei servizi di Piattaforma Cloud, (cioè realizzati ad-hoc e fruibili sia in modalità SaaS che mediante API Gateway, mediante sottoscrizione su apposita sezione di portale);
- la migrazione e messa in sicurezza su Cloud del sistema gestionale attuale negli ambiti tematici indicati con configurazione, personalizzazione e adeguamento dell'interfaccia utente verso tecnologie responsive full HTML5, consentendo la fruibilità del sistema attraverso i più comuni browser senza necessità di componenti aggiuntivi o installazioni (quali ad esempio la java virtual machine), in modalità saas, in conformità a quanto previsto dall'Avviso Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali". All'interno della stessa misura sarà prevista l'attivazione di un servizio per la gestione dell'ordine del giorno (OdG) in modalità web;
- l'evoluzione dello Sportello polifunzionale, e del sito istituzionale secondo il pacchetto "cittadino informato", con integrazione dei seguenti servizi: richiedere una pubblicazione di matrimonio, iscrizione alla scuola dell'infanzia, iscrizione all'asilo nido, permesso per passo carrabile, assegnazione alloggio e presentare domanda per bonus economici; secondo il pacchetto "cittadino attivo" in conformità ai requisiti ed alle caratteristiche previste nelle Misure del PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" e 1.4.4 "Identità digitale";
- l'implementazione e l'attivazione di una piattaforma sw per la gestione dell'interoperabilità dei sistemi informativi degli Enti e dei Gestori di Servizi Pubblici, secondo le specifiche e i tempi definiti dalla misura 1.3.1 PIATTAFORMA DIGITALE NAZIONALE DATI
- la manutenzione di tutti gli ambiti applicativi, siano essi migrati al cloud, di integrazione con i servizi abilitanti o dedicati all'interazione con i cittadini;
- la gestione del portafoglio applicativo, sia di backoffice sia di front end, per la durata contrattuale (Assistenza e conduzione dell'infrastruttura in cloud).
- assicurare la "sicurezza" degli accessi ai Sistemi Informativi (funzioni e dati), tracciando ogni accesso a funzioni e dati e garantendo la crittografia end-to-end di tutte le comunicazioni veicolate dallo strato di Cooperazione Applicativa.

L'obiettivo della fornitura è quindi l'evoluzione della piattaforma in uso (SicraWeb) su una nuova piattaforma sviluppata secondo quanto indicato dal bando e dalla documentazione tecnica Agid e dal percorso di Cloud Enablement. La migrazione dovrà avvenire in modalità re-platform che prevede di adeguare lo scenario applicativo per meglio sfruttare le caratteristiche di un ambiente cloud sostituendo in tutto o in parte componenti applicative quali ad esempio il database management per migliorare la resilienza della base dati sfruttando la disponibilità e semplicità di configurazione dei meccanismi di scalabilità, ridondanza, backup, patching, sicurezza, data encryption, hardware fault tolerance e monitoring.

Il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa rappresentato da Maggioli, in qualità di mandataria, Consorzio Reply Public Sector, Al-maviva Digitaltec, Sopra Steria Group, P.A. Advice, Geek Logica, Schema31, ONIT Group in qualità di mandanti, recepisce le esigenze espresse dal Comune di Spinea nel Piano dei fabbisogni "AQ_2212_PIANO_FABBISOGNI.V1.0". trasmesso l' 07-04-2023 unitamente all'ODA 7227747 e nel presente Piano Operativo descrive e qualifica le attività, le risorse, i servizi ed i tempi nell'ambito dei servizi offerti dall'AQ ID 2212 relativo all'Appalto dei Servizi applicativi in ottica cloud e servizi PMO-Lotto applicativo 5.

Pertanto, oggetto dell'ODA 7227747 è la fornitura di servizi professionali necessari alla migrazione in ambito cloud, configurazione e personalizzazione della soluzione sw, formazione, manutenzione ed avvio della nuova piattaforma sw (SicraWeb EVO) come evoluzione degli attuali applicativi in uso all'Ente, come descritto nel Piano dei Fabbisogni.

Saranno previsti i seguenti ambienti cloud:

- uno di pre-esercizio/collaudato in cui operare, a seguito di rilasci inerenti attività di sviluppo software e manutenzione correttiva, i necessari test di collaudo, messo a disposizione dal Fornitore ;
- uno di esercizio/produzione per il deployment finale, messo a disposizione dal Fornitore;

Sarà garantita la continuità del funzionamento della piattaforma SicraWeb EVO, fatti salvi i periodi previamente richiesti e autorizzati dal Comune di Spinea, strettamente necessari ad interventi manutentivi di carattere straordinario, , secondo gli SLA previsti nel Piano dei Fabbisogni. Tutte le attività svolte nell'ambito dei servizi saranno tracciate attraverso un sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione dall'RTI aggiudicatario.

RTI utilizzerà un Sistema di Controllo di Versione messo a disposizione dal Fornitore, sistema necessario per garantire una corretta gestione delle modifiche sulle componenti del sistema (software e documenti), al fine di assicurare la reversibilità, la concorrenza di più persone di apportare modifiche allo stesso oggetto, l'annotazione di note, alert

Di seguito si sintetizzano gli aspetti più importanti del CE.

2.1. IMPORTO CONTRATTUALE

L'importo contrattuale complessivo è pari a € **299.706,60**. (**duecentonovantounemilasettecentosei/sessanta**) IVA esclusa, determinato sulla base dei fabbisogni sopra indicati e della seguente graduatoria prodotta dallo strumento Comparatore (in allegato al presente Piano) messo a disposizione dalla centrale di committenza Consip S.p.A. sulla piattaforma acquistinretepa.it.

2.2. DATA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La data stimata per l'attivazione dei servizi contrattualizzati è prevista in linea di massima **entro il mese di maggio 2023**. Per la data effettiva si rimanda al Verbale di attivazione dei servizi del CE che sarà firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.

2.3. LUOGO DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

I servizi della fornitura saranno erogati da remoto (as-a-service) e on site. In relazione alle specifiche esigenze, potrebbe essere richiesta dal Comune di Spinea una maggior presenza presso le proprie sedi per l'esecuzione delle seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, nel rispetto delle disposizioni vigenti per la tutela della salute:

- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici/Capi Progetto Amministrazione;
- consegna prodotti (qualora non utilizzabile il canale telematico);
- collaudo e test di certificazione;
- trasferimento di know-how.

2.4. DURATA DELLA FORNITURA

Il Contratto avrà la durata di 24 mesi (più ulteriori 12 mesi di garanzia sulla fornitura), decorrenti dalla data di avvio delle attività e includono il rilascio della documentazione e manualistica tecnica ed utente nonché la consegna alla Stazione Appaltante dell'intera piattaforma software fornita, delle applicazioni che la costituiscono, in forma completa ad auto consistente, salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo.

2.5. QUADRO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI

Con riferimento ai criteri TR1, TR2 e TR3 del Comparatore per la composizione del Piano dei Fabbisogni (documento "AQ_2212_PIANO_FABBISOGNI.V1.0"), la fornitura richiesta prevede l'erogazione dei seguenti servizi:

- ✓ Servizi di migrazione applicativa;
- ✓ Servizi di configurazione e personalizzazione;
- ✓ Servizi di Manutenzione adeguativa e correttiva per sw pregresso non in garanzia;
- ✓ Gestione del portafoglio –applicativa e base dati;

Si riportano di seguito gli specifici servizi richiesti e le loro dimensioni stimate dalla SA.

• Migrazione Applicativa al Cloud

2.1.3	MI	Migrazione Applicativa al Cloud			SI					
Personalizzazione Servizio					Fabbisogno					
#	Codice	Metrica	Etichetta	GG/PP						
R21	MI	Team Ottimale		120,00						
R22	MI									
R23	MI									
R24	MI									

• Configurazione e personalizzazione di soluzioni di terze parti/open source/riuso

2.1.4 CF		Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open		SI				
Personalizzazione Servizio				Fabbisogno				
#	Codice	Metrica	Etichetta	GG/PP				
R31	CF	Team Ottimale		500,00				
R32	CF							
R33	CF							
R34	CF							
R35	CF							

• **Manutenzione Adeguativa e Manutenzione correttiva di sw pregresso**

3.1.3 MD-MC		Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"		SI					
Personalizzazione Servizio				Fabbisogno	Caratteristiche (Associazione con i Criteri Specifici)				
#	Codice	Metrica	Etichetta Riga	Quantità	Erogazione on site (criterio MC1.2.1/MC1.2.2)	Livello Premium (criterio MC2)	Adeguamento Tecnologico (criterio AD1)	Efficientamento Testing (criterio AD2)	Innalzamento qualità (criterio AD3)
R61	MD-MC	Team Ottimale		465,00			SI		
R62	MD-MC								
R63	MD-MC								

• **Gestione del Portafoglio - Trasversale**

3.1.4 GA		Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati		SI					
Personalizzazione Servizio				Fabbisogno	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	Consumo GG/PP		600,00	NO	SI			
R72	GA								
R73	GA								
R74	GA								

2.6. ELEMENTI TRASVERSALI A VARI SERVIZI

I servizi richiedono competenza di trasformazione digitale e di innovazione

2.7. SUBAPPALTO

Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si è riservato di affidare in subappalto l'esecuzione delle seguenti prestazioni nel rispetto delle previsioni dall'Accordo Quadro e delle disposizioni normative vigenti, fino ad un massimo del 50% relativamente alle seguenti attività:

MI	Migrazione applicativa al cloud
CF	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso
MD-MC	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"
GA	Gestione del Portafoglio – Trasversale

Le parti del servizio e le relative quote che si intendono subappaltare sono indicate nell'art.13 "Subappalto" del Contratto Esecutivo allegato al presente Piano Operativo.

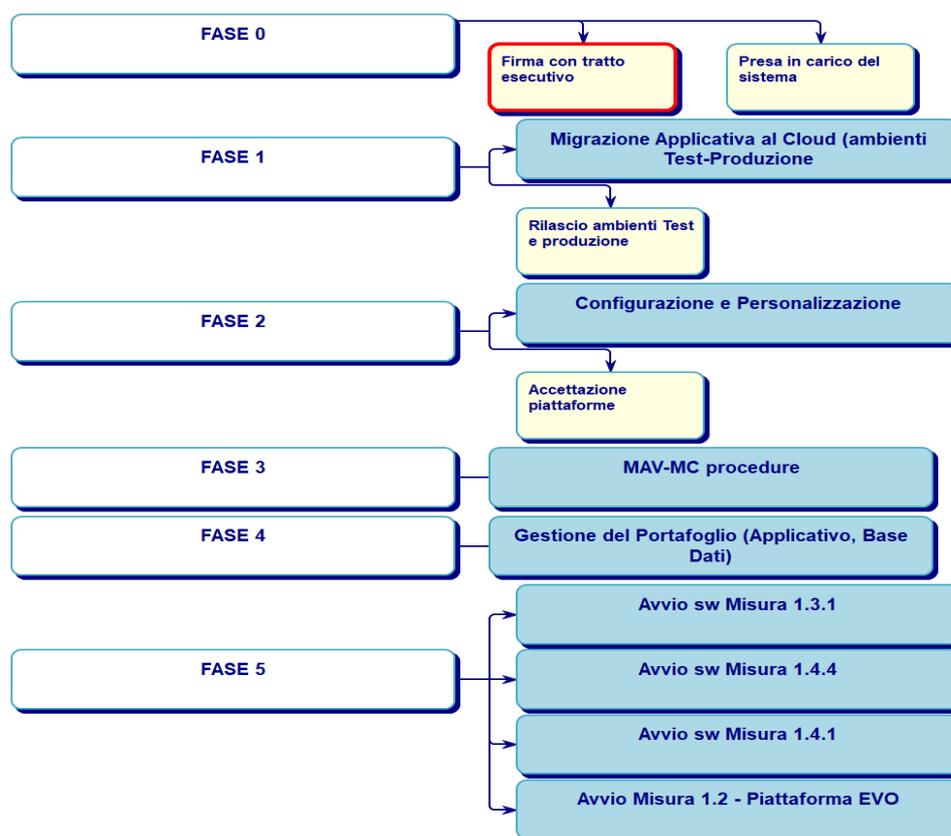
3. PIANO DI LAVORO GENERALE

Nel presente capitolo verranno descritti i piani principali di progetto e di lavoro, seguendo la nomenclatura prevista nei documenti di AQ generali e specifici. Il Piano di lavoro generale è composto principalmente dalle sezioni relative alle attività previste – Piano di subentro, Presa in carico, Consolidamento – all’impegno stimato ed effettivo delle risorse coinvolte, alla organizzazione e responsabilità, al team di lavoro, risorse ed allocazioni, consumi, attività erogate ed attività previste, alle consuntivazioni. Tutte le pianificazioni saranno armonizzate tra loro, in modo da erogare i servizi in modalità progettuale secondo i livelli di servizi attesi e la miglior qualità. Il Piano di lavoro sarà aggiornato costantemente e fruibile da parte della SA per il tramite del Portale di fornitura di RTI. Il documento che costituisce il Piano di Lavoro Generale di riferimento per il CE sarà conforme a quanto indicato nella documentazione di Accordo Quadro è soggetto all’approvazione dell’Amministrazione. Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI terrà informata l’Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi. Report di rendicontazione saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all’Amministrazione, secondo una modalità di comunicazione che sarà definita tra RTI e Amministrazione.

3.1. PIANO DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI

3.1.1. Organizzazione delle fasi in cui è organizzato il lavoro

L’organizzazione del lavoro necessario per la gestione, la conduzione ed il monitoraggio delle attività progettuali, prevede una articolazione in Fasi operative, ognuna delle quali sarà terminata mediante la pianificazione di apposite milestone di progetto. Saranno previste 6 fasi operative con la sovrapposizione di parte di alcune di esse, (ad es. fase 1 e fase 2, fase3 e fase4). Per una migliore comprensione dei contenuti di ognuna delle fasi previste, si riporta una WBS di massima in cui le attività progettuali dettagliate successivamente, sono raggruppate nella fase di propria pertinenza.

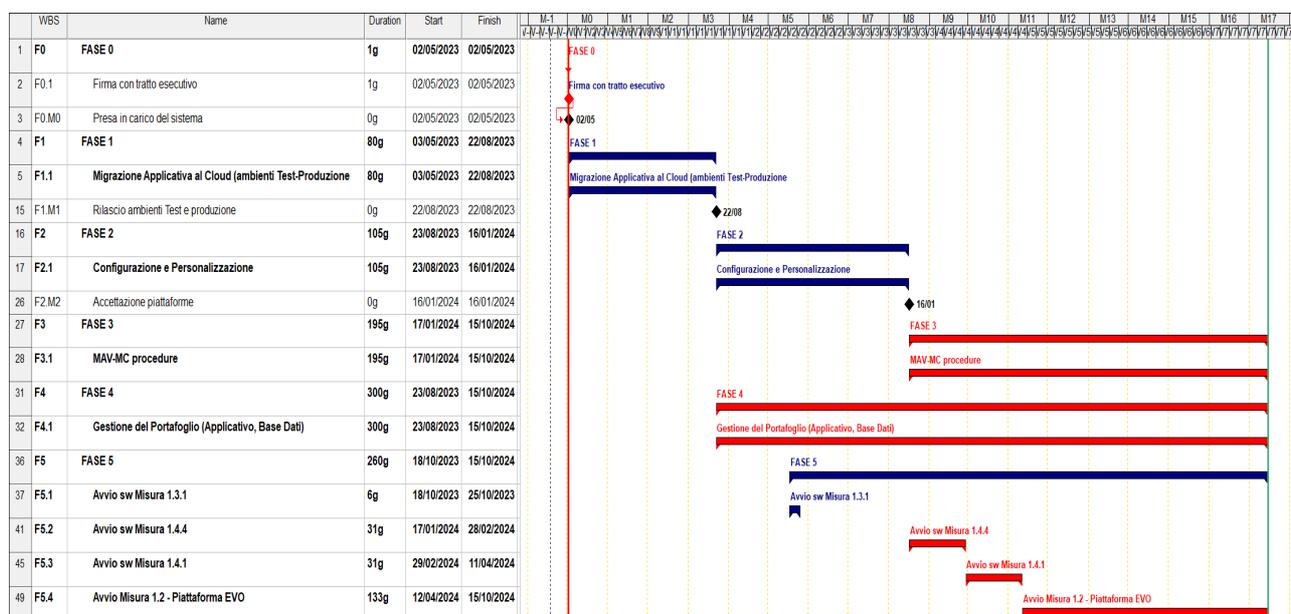


Ulteriori dettagli circa i contenuti progettuali di ogni fase, sono riportati nella seguente **WBS Dictionary**

Cod	Fase/attività	Descrizione
F0	FASE 0	La Fase 0 è di sola rappresentazione per gli aspetti contrattuali (firma contratto e presa in carico del sistema attuale). La data di firma del contratto rappresenta il valore temporale T0 di inizio progetto.
F0.1	Firma con tratto esecutivo	
F0.M0	Presa in carico del sistema	
F1	FASE 1	La Fase 1 è composta da tutte le attività necessarie per la migrazione in cloud delle piattaforme sw necessarie per l’avvio delle misure 1.2, 1.4.1 e 1.4.4. Saranno previste attività di: configurazione, personalizzazione della infrastruttura cloud, attività di test e collaudo fino al rilascio degli ambienti di test e produzione destinati ad ospitare nelle varie fasi progettuali le soluzioni sw per le misure previste.
F1.1	Migrazione Applicativa al Cloud (ambienti Test-Produzione)	
F1.M1	Rilascio ambienti Test e produzione	

F2	FASE 2	La Fase 2 è composta da tutte le attività necessarie per la configurazione e le personalizzazioni delle misure previste del piano dei fabbisogni. Saranno previste attività di: configurazione delle tabelle base e degli utenti,, personalizzazione della soluzione, attività di test e collaudo fino alla accettazione dei 2 ambienti cloud (test e produzione). Saranno svolte anche attività di configurazione della PDND
F2.1	Configurazione e Personalizzazione	
F2.M2	Accettazione piattaforme	
F3	FASE 3	La Fase 3 è composta da tutte le attività necessarie per la le attività di manutenzione adattiva e correttiva sulle soluzioni in uso
F3.1	MAV-MC procedure	
F4	FASE 4	La Fase 4 è composta da tutte le attività necessarie per la gestione delle soluzioni sw che verranno messe in produzione nella fase successiva. Attività prevalente di tale servizio sarà la gestione dell'infrastruttura cloud che ospiterà le soluzioni sw per le misure previste
F4.1	Gestione del Portafoglio (Applicativo, Base Dati)	
F5	FASE 5	La Fase 5 riguarda l'implementazione dell'evoluzione dell'attuale sistema in uso (PDND, Sicraweb EV comprensivo di OdG web, sportello polifunzionale,...). Saranno previste attività di collaudo e messa in produzione delle soluzioni sw deployate per l'attivazione e successiva gestione delle misure previste
F5.1	Avvio sw Misura 1.3.1	
F5.2	Avvio sw Misura 1.4.4	
F5.3	Avvio sw Misura 1.4.1	
F5.4	Avvio Misura 1.2 - Piattaforma EVO	

Per una visione anche dal punto di vista temporale per singola fase, si riporta il seguente gantt con indicati i tempi massimi stimati:



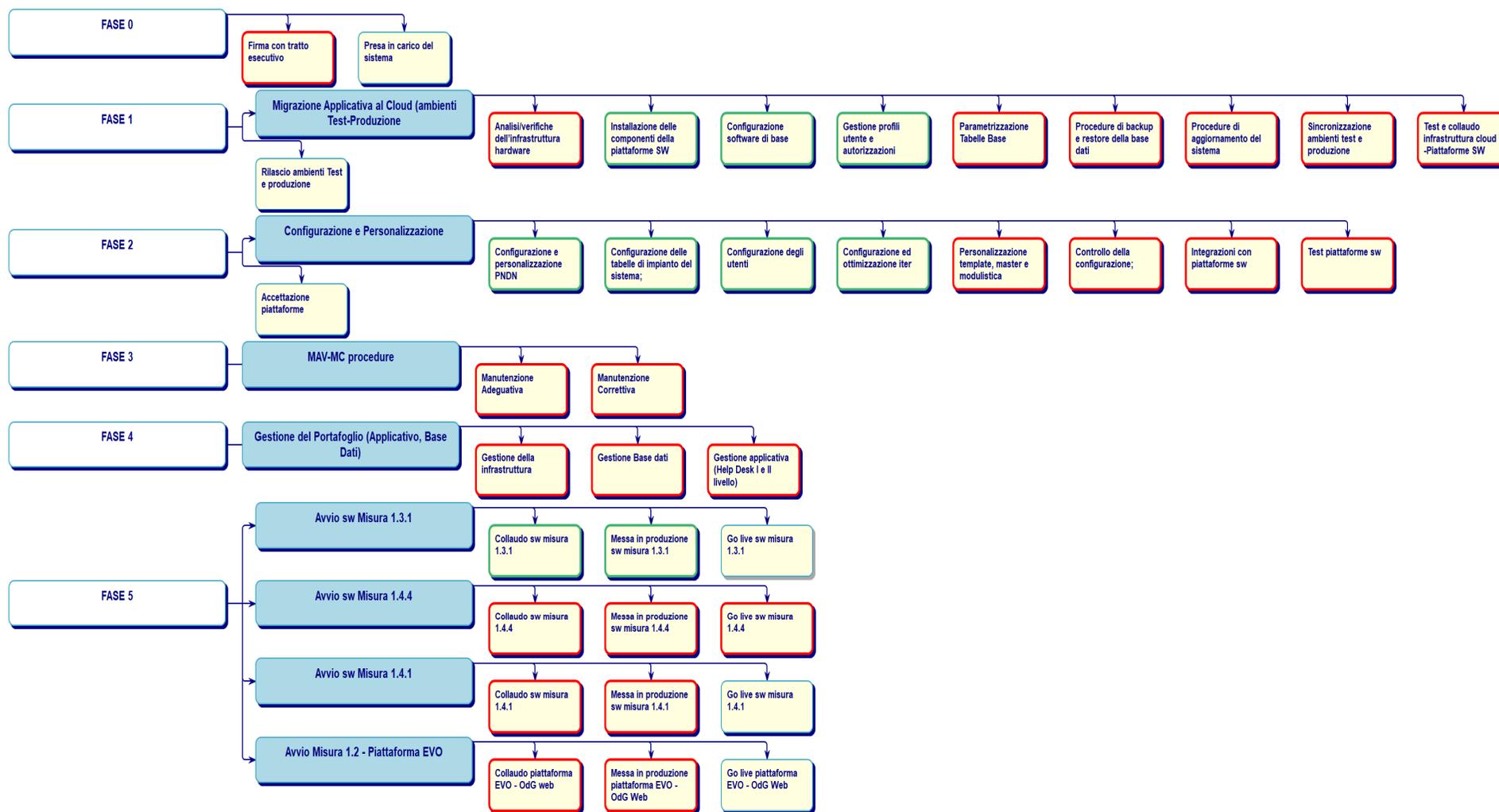
3.1.2. Elenco delle attività con relativa descrizione e erogazione nelle fasi

In conseguenza della pianificazione e della suddivisione delle attività progettuali in fasi operative, si produce una WBS Dictionary di dettaglio, in cui vengono riportati i contenuti di massima dei singoli Servizi/attività, selezionati nel comparatore e descritti nel Piano dei Fabbisogni.

Codice Ms	Attività	Gg	Inizio	Fine
F0	FASE 0	1g	02/05/2023	02/05/2023
F0.1	Firma con tratto esecutivo	1g	02/05/2023	02/05/2023
F0.M0	Presa in carico del sistema	0g	02/05/2023	02/05/2023
F1	FASE 1	80g	03/05/2023	22/08/2023
F1.1	Migrazione Applicativa al Cloud (ambienti Test-Produzione)	80g	03/05/2023	22/08/2023
F1.1.1	Analisi/verifiche dell'infrastruttura hardware	15g	03/05/2023	23/05/2023
F1.1.2	Installazione delle componenti della piattaforme SW	10g	24/05/2023	06/06/2023
F1.1.3	Configurazione software di base	15g	24/05/2023	13/06/2023
F1.1.4	Gestione profili utente e autorizzazioni	15g	24/05/2023	13/06/2023

F1.1.5	Parametrizzazione Tabelle Base	15g	24/05/2023	13/06/2023
F1.1.6	Procedure di backup e restore della base dati	10g	14/06/2023	27/06/2023
F1.1.7	Procedure di aggiornamento del sistema	10g	28/06/2023	11/07/2023
F1.1.8	Sincronizzazione ambienti test e produzione	15g	12/07/2023	01/08/2023
F1.1.9	Test e collaudo infrastruttura cloud -Piattaforme SW	15g	02/08/2023	22/08/2023
F1.M1	Rilascio ambienti Test e produzione	0g	22/08/2023	22/08/2023
F2	FASE 2	105g	23/08/2023	16/01/2024
F2.1	Configurazione e Personalizzazione	105g	23/08/2023	16/01/2024
F2.1.1	Configurazione e personalizzazione PDND (misura 1.3.1)	40g	23/08/2023	17/10/2023
F2.1.2	Configurazione delle tabelle di impianto del sistema;	15g	23/08/2023	12/09/2023
F2.1.3	Configurazione degli utenti	10g	23/08/2023	05/09/2023
F2.1.4	Configurazione ed ottimizzazione iter	60g	23/08/2023	14/11/2023
F2.1.5	Personalizzazione template, master e modulistica	60g	23/08/2023	14/11/2023
F2.1.6	Controllo della configurazione;	15g	15/11/2023	05/12/2023
F2.1.7	Integrazioni con piattaforme sw	75g	23/08/2023	05/12/2023
F2.1.8	Test piattaforme sw	30g	06/12/2023	16/01/2024
F2.M2	Accettazione piattaforme	0g	16/01/2024	16/01/2024
F3	FASE 3	195g	17/01/2024	15/10/2024
F3.1	MAV-MC procedure	195g	17/01/2024	15/10/2024
F3.1.1	Manutenzione Adeguativa	195g	17/01/2024	15/10/2024
F3.1.2	Manutenzione Correttiva	195g	17/01/2024	15/10/2024
F4	FASE 4	300g	23/08/2023	15/10/2024
F4.1	Gestione del Portafoglio (Applicativo, Base Dati)	300g	23/08/2023	15/10/2024
F4.1.1	Gestione della infrastruttura	300g	23/08/2023	15/10/2024
F4.1.2	Gestione Base dati	195g	17/01/2024	15/10/2024
F4.1.3	Gestione applicativa (Help Desk I e II livello)	195g	17/01/2024	15/10/2024
F5	FASE 5	195g	17/01/2024	15/10/2024
F5.1	Avvio sw Misura 1.3.1	6g	18/10/2023	25/10/2023
F5.1.1	Collaudo sw misura 1.3.1	1g	18/10/2023	18/10/2023
F5.1.2	Messa in produzione sw misura 1.3.1	5g	19/10/2023	25/10/2023
F5.1.3	Go live sw misura 1.3.1	0g	25/10/2023	25/10/2023
F5.2	Avvio sw Misura 1.4.4	31g	17/01/2024	28/02/2024
F5.2.1	Collaudo sw misura 1.4.4	5g	17/01/2024	23/01/2024
F5.2.2	Messa in produzione sw misura 1.4.4	25g	25/01/2024	28/02/2024
F5.2.3	Go live sw misura 1.4.4	0g	28/02/2024	28/02/2024
F5.3	Avvio sw Misura 1.4.1	31g	29/02/2024	11/04/2024
F5.3.1	Collaudo sw misura 1.4.1	5g	29/02/2024	06/03/2024
F5.3.2	Messa in produzione sw misura 1.4.1	25g	08/03/2024	11/04/2024
F5.3.3	Go live sw misura 1.4.1	0g	11/04/2024	11/04/2024
F5.4	Avvio Misura 1.2 - Piattaforma EVO	133g	12/04/2024	15/10/2024
F5.4.1	Collaudo piattaforma EVO - OdG web	12g	12/04/2024	29/04/2024
F5.4.2	Messa in produzione piattaforma EVO - OdG Web	120g	01/05/2024	15/10/2024
F5.4.3	Go live piattaforma EVO - OdG Web	0g	15/10/2024	15/10/2024

Per una miglior chiarezza di esposizione, si ripota la forma grafica della WBS delle attività di progetto.



3.1.3. Orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive;

L'orario di servizio ordinario sarà così distribuito:

Servizi	Orario	Estensione	Reperibilità
Servizi realizzativi (relativamente alle attività svolte presso l'Amministrazione)	Giorni Feriali : 08:00 – 20:00		Responsabile o risorsa chiave
Gestione del Portafoglio Manutenzione Correttiva	Giorni Feriali : 08:00 – 20:00 Sabato : 08:00 – 14:00	Su richiesta	Telefono di reperibilità
Supporto Specialistico ICT	Giorni Feriali : 08:00 – 20:00		Specialista responsabile del progetto

Si precisa che:

- “senza interruzione” significa che il servizio, nell’orario indicato, non sarà mai lasciato scoperto, ma potrà essere previsto nel Piano di lavoro una differente capacità di risposta nell’arco temporale;
- la copertura temporale potrà essere differenziata per servizi e per specifici applicativi indicando le modalità nel piano di lavoro;
- relativamente all’extraordinario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì e oltre le 14.00 del sabato) nonché domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verranno retribuiti alla tariffa oraria base maggiorata del 20%;
- la sola reperibilità telefonica (ad esclusione del/i tempo/i di intervento straordinario di cui al precedente punto) viene remunerata nella misura del 10% della tariffa oraria associata al profilo professionale della risorsa incaricata della reperibilità ;
- per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e le domeniche, salvo casi indicati dall’Amministrazione in cui non vi siano servizi attivi.
- per le festività di carattere non nazionale, il supporto all’esercizio dovrà essere assicurato per le applicazioni diffuse su un territorio più ampio, come indicato nel Piano di lavoro.
- la tariffa oraria è data dalla tariffa giornaliera offerta (riferita a 8 ore lavorative) diviso 8;

3.1.4. Eventuali prodotti delle singole attività;

I deliverable oggetto delle singole attività verranno dettagliati nei successivi Piani di Lavoro dei singoli obiettivi. La natura e l’articolazione dei deliverables varierà a seconda dell’obiettivo specifico e sarà descritta a partire dalla pianificazione specifica.

In generale verranno ritenuti prodotti delle singole attività:

- Servizi,
- prodotti sw,
- tutto ciò che relativo ai servizi e prodotti realizzati i termini di documentazione di progetto.

3.1.5. Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo;

Di seguito si riporta l’impegno in base alla metrica del servizio stimato, per il cui dimensionamento RTI fa riferimento ad un FTE pari a 200 gg/anno (con 18 giorni lavorativi medi al mese). Nella tabella seguente sono sintetizzati gli impegni delle risorse per i servizi con metrica “Team Ottimale”/“a consumo gg/persona”.

Servizi Team Ottimale/Consumo gg/p	GG ODA	anni	GG x anno	Ambiti	gg x ambito	% utilizzo medio x ambito	N° risorse stimate
MI	120,00	2,00	60,00	5,00	12,00	50,00%	2,50
CP	500,00	2,00	250,00	5,00	100,00	50,00%	2,50
GA	600,00	2,00	300,00	5,00	120,00	100,00%	5,00
MA-MC	465,00	2,00	232,50	5,00	93,00	100,00%	5,00
	1685,00				325,00		15,00

Nei paragrafi successivi, in particolare nella descrizione del Piano delle attività continuative, verranno dettagliate le % di utilizzo dei singoli profili professionali (Team Mix) che verranno impiegati per le attività stimate per i singoli servizi richiesti.

3.1.6. Nominativo del referente di ogni attività;

I nominativi dei Referenti delle attività necessarie per l’erogazione dei servizi previsti, saranno comunicati nelle successive fasi di contrattualizzazione e/o esecuzione del contratto.

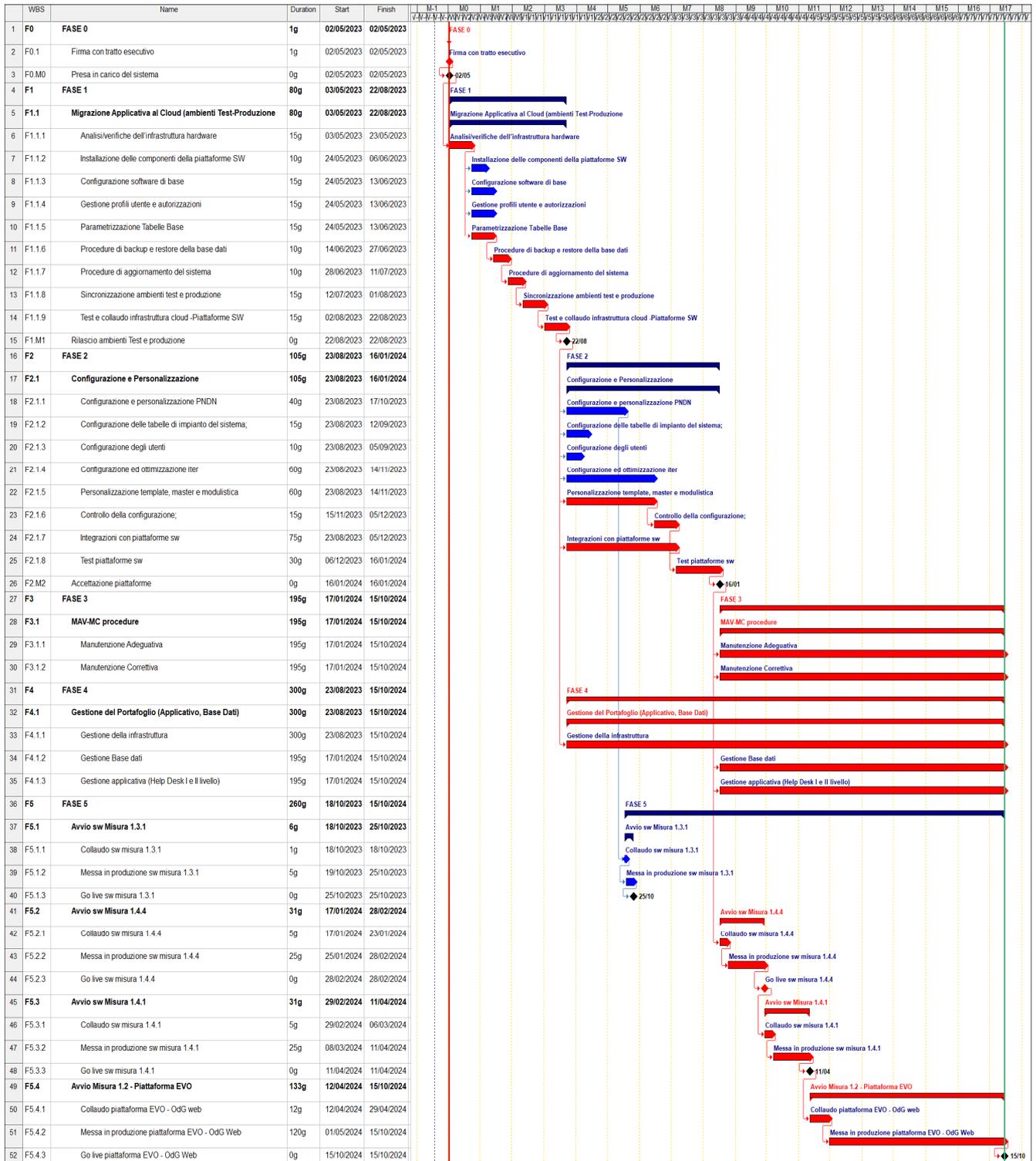
3.1.7. Gantt delle attività

Si riporta nel seguito la pianificazione temporale come puro effort delle fasi e delle attività illustrate precedentemente, derivante dalla lettura dei documenti di AQ (generali e specifici) e dal Piano dei Fabbisogni (e relativi allegati) della Stazione Appaltante.

Sono evidenziate:

- Durata stimata fino al 31/07/2024 per il completamento di tutte le attività di progetto con rispetto delle scadenze temporali delle varie Misure da avviare;
- Date di inizio e fine, previste di ogni fase
- Date di inizio e fine, previste, di ogni attività;

Piano Operativo relativo all'affidamento di Servizi applicativi in ottica cloud per gestione fabbisogni e monitoraggio commessa



Per quanto riguarda:

- Date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.
- Date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte in offerta tecnica

si aggiornerà il presente documento ogni volta che la SA assegnerà specifici obiettivi ad RTI che prevedono il rilascio di artefatti vari (prodotti, documentazione, piano di lavoro obiettivo..)

3.1.8. Stati di avanzamento

Lo stato Avanzamento dei Lavori (SAL) sarà un'attività periodica che normalmente sarà sostenuta in contraddittorio con i Resp. della SA con frequenza mensile. A partire dal SAL 0000 coincidente con il tempo T0 di presa in carico delle attività, il SAL 0001 sarà quindi pianificato in una data successiva concordata con SA. Il modello utilizzato sarà un documento denominato: "Verbale_xx_xx_xxxx" Saranno rese evidenti informazioni sull'andamento degli avanzamenti, quali:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ri-pianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.
- Rispetto degli indicatori di qualità previsti per ogni attività

Verranno previste diverse tipologie di SAL in funzione dei livelli operativi di riferimento delle risorse coinvolte. In particolare saranno attivati:

Sal interni. Saranno organizzati incontri periodici tra il Project Manger di progetto e le risorse interne del team di progetto, per attivare iniziative di "sensibilizzazione" delle risorse del Team per essere certi, dopo una verifica puntuale, che tutto il team sia allineato e consapevole dell'importanza di rispettare i tempi assegnati. Il modello utilizzato sarà un documento denominato: "Verbale_SAL Interno XX_XX_XXXX"

Sal periodico. Istituzionalizzazione di un SAL periodico, la cui frequenza verrà concordata con SA (si propone una frequenza bimestrale). Tale incontro dovrà essere verbalizzato in modo estremamente schematico in modo da costituire un registro di osservazioni, azioni e controllo e monitoraggio degli indicatori di qualità correlati alle attività oggetto di SAL. Il cui rispetto sarà propedeutico per la fatturazione delle attività erogate nel bimestre. Il modello utilizzato sarà un documento denominato: "Verbale_SAL TM_PM xx_xx_XXXX"

3.1.9. Gestione e controllo della fatturazione

I dati rendicontati dalle risorse di RTI dispiegate nel progetto saranno resi disponibili in formato elettronico all'interno del Portale della Fornitura e per ogni tipologia di servizio nel piano saranno evidenziati gli stati di avanzamento propedeutici alla fatturazione a seconda della modalità di erogazione.

Il Rendiconto delle risorse sarà un riepilogo mensile, analitico e sintetico per ogni intervento/obiettivo assegnato e sarà articolato nelle seguenti sezioni:

1. sezione analitica . Tale sezione conterrà prevalentemente dati relativi a:

- elenco degli obiettivi(attività) assegnati
- presenze nel mese di riferimento;
- dettaglio in ore del tempo lavorato (da ciascuna risorsa) per gli obiettivi assegnati, relativamente alle attività misurate con metrica a consumo e team ottimale.

In questa tipologia di foglio per ogni singolo mese di rilevazione, verranno riportate le ore lavorate dalla singola risorsa (colonna) in corrispondenza degli obiettivi attivi nel mese, per cui l'insieme delle colonne (risorse) con i propri dati parziali contribuisce a fornire i valori totali del lavorato sul singolo mese di rilevazione.

ID	Breve descrizione servizio	Prodotto	Totale	casellato (151)	bertinetto (152)	dipanfilo (8)	bertolo (43)	allosca (156)	trimarco (160)	trichilo (164)	fontana (0)	nardi (130)	ferrero (78)	toscana (164)	Balbiano (146)	Botta (168)	Casone (34)
141	CMTO - ASSISTENZA DEDICATA e	RAP	11,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	7,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0
142	CRP - ASSISTENZA DEDICATA	RAP	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	7,0	2,0	4,0	0,0	0,0	0,0
143	CRP - Servizi ad hoc	RAP	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	10,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
144	Regione Piemonte - RAP ASSISTENZA DEDICATA	RAP	14,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	10,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0
145	Regione Piemonte - RAP Servizi Ad Hoc	RAP	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	12,0	4,0	4,0	0,0	0,0	0,0
146	Regione Piemonte - RAP Servizi Ad Hoc	RAP	44,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	12,0	16,0	16,0	0,0	0,0	0,0
147	UNIPMO - RAP	RAP	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	4,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
148	CSI - RAP Servizi ad hoc	RAP	48,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	4,0	4,0	40,0	0,0	0,0	0,0
149	Piattaforma - RAP	RAP	159,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	46,0	25,0	88,0	0,0	0,0	0,0
151	CSI - RAP - Assistenza ai Dipendenti	RAP	7,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	3,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0
152	COTO - Servizi ad hoc	RAP	38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	15,0	15,0	8,0	0,0	0,0	0,0
153	SPI/CRECEDO - PIATTAFORMA - GOA, Correttiva,	SPI/CRECEDO	342,0	0,0	0,0	8,0	18,0	22,0	120,0	64,00	0,0	0,0	0,0	0,0	93,0	0,0	17,0
154	CNU/CRECEDO - PIATTAFORMA - GOA, Correttiva,	CNU/CRECEDO	107,0	0,0	0,0	0,0	21,0	0,0	40,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	46,0	0,0	0,0
155	SPI - Serv. Personalizzati COTO / Denuncia	SPI/CRECEDO	50,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	42,00	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0
156	SPI - Serv. Personalizzati - REG-CRP-CMTO	SPI/CRECEDO	24,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
157	PLRJ - Piani di lavoro	PLRJ/SPI/ACT	154,0	0,0	0,0	0,0	1,0	134,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	17,0
159	Assistenza Contact - SPI-CNU-HR	SPI/CNU/HR	84,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,0	0,0
160	Assistenza Contact - Formazione in Rete	MOODLE	84,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,0	0,0
161	HR - Piattaforma Giuridico	HR	249,0	115,0	134,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
162	HR-GOA - Piattaforma Giuridico - assistenza	HR	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
163	HR - COTO - Servizi Personalizzati	HR	17,0	16,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
164	HR - COTO GOA - Servizi personalizzati - Assistenza	HR	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
165	HR - CMTO - Servizi personalizzati	HR	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
166	HR - CMTO GOA - Servizi personalizzati -	HR	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
167	HR - REGP - Servizi personalizzati	HR	21,0	16,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
168	HR - REGP GOA - Servizi personalizzati - Assistenza	HR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
169	HR - REGP - Riorganizzazione	HR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
170	HR - CRP - Servizi personalizzati	HR	6,0	4,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
171	HR-CSI - Servizi ad hoc	HR	8,5	0,0	8,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			1.554,0	151,0	152,0	8,0	43,0	156,0	160,0	164,0	0,0	130,0	78,0	164,0	146,0	168,0	34,0

I dati rilevati da ogni singolo modulo di rendicontazione delle attività saranno poi raggruppati e trattati nella sezione sintetica mediante uno specifico modello excel, denominato Allegato 1- Dettaglio attività XXXX – XXXXX (dove XXXX rappresentano i mesi di riferimento).

2. sezione sintetica. Tale sezione conterrà prevalentemente dati relativi a:

- Totali ore lavorate per risorsa per mese di riferimento per gli obiettivi a consumo assegnati nel piano dei Servizi;
- Totali ore lavorate per risorsa per mese di riferimento per gli obiettivi a corpo assegnati nel piano dei Servizi;

ID	Breve descrizione servizio	Prodotto	Ore Lavorate	marzo 2019	aprile 2019
141	CMTO - ASSISTENZA DEDICATA e Integr.Aspettative	RAP	0,0	0,0	0,0
142	CRP - ASSISTENZA DEDICATA	RAP	0,0	0,0	0,0
143	CRP - Servizi ad hoc	RAP	0,0	0,0	0,0
144	Regione Piemonte - RAP ASSISTENZA DEDICATA	RAP	0,0	0,0	0,0
145	Regione Piemonte - RAP Servizi Ad Hoc (Presenze,Ricciarelli)	RAP	0,0	0,0	0,0
146	Regione Piemonte - RAP Servizi Ad Hoc (Ticket/Trasferte, Benente)	RAP	0,0	0,0	0,0
147	UNIPMO - RAP	RAP	0,0	0,0	0,0
148	CSI - RAP Servizi ad hoc	RAP	0,0	0,0	0,0
149	Piattaforma - RAP	RAP	0,0	0,0	0,0
151	CSI - RAP - Assistenza ai Dipendenti	RAP	0,0	0,0	0,0
152	COTO - Servizi ad hoc	RAP	0,0	0,0	0,0
153	SPI/CRECEDO - PIATTAFORMA - GOA, Correttiva, Supp.Special.	SPI/CRECEDO	0,0	0,0	0,0
154	CNU/CRECEDO - PIATTAFORMA - GOA, Correttiva, Supp.Special.	CNU/CRECEDO	0,0	0,0	0,0
155	SPI - Serv. Personalizzati COTO / Denuncia infortuni INAIL	SPI/CRECEDO/INAIL	0,0	0,0	0,0
156	SPI - Serv. Personalizzati - REG-CRP-CMTO	SPI/CRECEDO	0,0	0,0	0,0
157	PLRI - Piani di lavoro	PLRI/SPI/ACTA	0,0	0,0	0,0
159	Assistenza Contact - SPI-CNU-HR	SPI/CNU/HR	0,0	0,0	0,0
160	Assistenza Contact - Formazione in Rete	MOODLE	0,0	0,0	0,0
161	HR - Piattaforma Giuridico	HR	0,0	0,0	0,0
162	HR-GOA - Piattaforma Giuridico - assistenza	HR	0,0	0,0	0,0
163	HR - COTO - Servizi Personalizzati	HR	0,0	0,0	0,0
164	HR - COTO GOA - Servizi personalizzati - Assistenza	HR	0,0	0,0	0,0
165	HR - CMTO - Servizi personalizzati	HR	0,0	0,0	0,0
166	HR - CMTO GOA - Servizi personalizzati - Assistenza	HR	0,0	0,0	0,0
167	HR - REGP - Servizi personalizzati	HR	0,0	0,0	0,0
168	HR - REGP GOA - Servizi personalizzati - Assistenza	HR	0,0	0,0	0,0
169	HR - REGP - Riorganizzazione	HR	0,0	0,0	0,0
170	HR - CRP - Servizi personalizzati	HR	0,0	0,0	0,0
171	HR-CSI - Servizi ad hoc	HR	0,0	0,0	0,0
			0,0	0,0	0,0
	XXXXXXXXXXXXXX	Totale Ore Lavotare	0,0	0,0	0,0
				MARZO	APRILE
				21,0	20,0

I dati rilevati da ogni singolo modulo di rendicontazione delle attività saranno poi raggruppati e trattati nella **sezione sintetica** mediante uno specifico modello excel, denominato **Allegato 2- Consuntivo attività XXXX – XXXX** (dove XXXX rappresentano i mesi di riferimento).

RTI accetta di essere remunerato solo a seguito del perfezionamento delle attività oggetto de servizi previsti che devono essere completate nei tempi e modi stabiliti dal medesimo Avviso. I pagamenti verranno effettuati solo dopo l'erogazione effettiva del contributo che potrà avvenire solo dopo l'asseverazione e il collaudo da parte del Dipartimento Trasformazione Digitale e/o dell'Unità di audit autorizzata. Per quanto riguarda le fatturazioni delle attività progettuali descritte sarà seguita la seguente ripartizione:

- CUP:E31C22000820006 CIG:9753304912 – € 100.074,00 (iva compresa)
- CUP:E51F22008170006 CIG:9753311ED7 - € 18.300,00 (iva compresa)
- CUP:E31F22000680006 CIG:975332171A - € 146.737,42 (iva compresa)
- CUP:E31F22001280006 CIG:9753327C0C - € 7.320,00 (iva compresa)

3.2. PIANO DI LAVORO DEI SERVIZI CONTINUATIVI

3.2.1. Orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive

L'orario di servizio ordinario sarà così distribuito:

Servizi	Orario	Estensione	Reperibilità
Servizi realizzativi (relativamente alle attività svolte presso l'Amministrazione)	Giorni Feriali : 08:00 – 20:00		Responsabile o risorsa chiave
Gestione del Portafoglio Manutenzione Correttiva	Giorni Feriali : 08:00 – 20:00 -(senza interruzione) Sabato : 08:00 – 14:00 -(senza interruzione)	Su richiesta, sino al completamento delle 24 ore	Telefono di reperibilità
Supporto Specialistico ICT	Giorni Feriali : 08:00 – 20:00		Specialista responsabile del progetto

Si precisa che:

- "senza interruzione" significa che il servizio, nell'orario indicato, non sarà mai lasciato scoperto, ma potrà essere previsto nel Piano di lavoro una differente capacità di risposta nell'arco temporale;
- la copertura temporale potrà essere differenziata per servizi e per specifici applicativi indicando le modalità nel piano di lavoro;
- in caso sia presente un team di lavoro l'orario sarà garantito secondo una distribuzione delle presenze, eventuale turnazione delle risorse a copertura dell'intero orario, da concordare con l'Amministrazione nel piano di lavoro. All'interno dell'orario di servizio, non sono previste maggiorazioni;
- relativamente all'extraorario pianificato (oltre le ore 20,00 – dal lunedì al venerdì e oltre le 14.00 del sabato) nonché domenica e festivi, gli interventi in reperibilità (on-site o da remoto) verranno retribuiti alla tariffa oraria base maggiorata del 20%;

- la sola reperibilità telefonica (ad esclusione del/i tempo/i di intervento straordinario di cui al precedente punto) viene remunerata nella misura del 10% della tariffa oraria associata al profilo professionale della risorsa incaricata della reperibilità ;
- per festività devono intendersi solamente le festività a carattere nazionale e le domeniche, salvo casi indicati dall'Amministrazione in cui non vi siano servizi attivi.
- per le festività di carattere non nazionale, il supporto all'esercizio dovrà essere assicurato per le applicazioni diffuse su un territorio più ampio, come indicato nel Piano di lavoro.
- la tariffa oraria è data dalla tariffa giornaliera offerta (riferita a 8 ore lavorative) diviso 8;
- ciascun canone di Gestione Portafoglio FTE standard si riferisce ad un orario di 9 ore (8 ore lavorative e 1 ora di pausa pranzo) dal lunedì al venerdì

3.2.2. Elenco delle attività con relativa descrizione, comprensivo di tutti i rilasci in esercizio degli obiettivi

Per l'elenco delle attività previste a livello progettuale con relativa descrizione si può fare riferimento alla WBS Dictionary di par 3.1.2. Similmente per ogni rilascio in esercizio previsto, derivante da attività continuative piuttosto che da obiettivi specifici, verrà redatto uno specifico WBS dictionary con descrizione delle specifiche attività previste dall'obiettivo assegnato

3.2.3. Eventuali prodotti delle singole attività

I deliverable oggetto delle singole attività verranno dettagliati nei successivi Piani di Lavoro dei singoli obiettivi. La natura e l'articolazione dei deliverables varierà a seconda dell'obiettivo specifico e sarà descritta a partire dalla pianificazione specifica.

In generale verranno ritenuti prodotti delle singole attività:

- Servizi,
- prodotti sw,
- tutto ciò che relativo ai servizi e prodotti realizzati i termini di documentazione di progetto.

3.2.4. Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo, suddiviso per figura professionale

Si riporta di seguito una tabella riassuntiva riguardo l'impegno in base alla metrica del servizio, stimato e reale, suddiviso per figura professionale e le loro % di utilizzo. Tale risultato è la conseguenza delle stime fatte da RTI nelle modalità descritte, salvaguardando il mix di figure professionali dei vari servizi, come da Piano dei Fabbisogni.

Nella tabella seguente sono riportati, per ogni profilo professionale previsto e per ogni singolo servizio, le stime riguardanti l'utilizzo delle risorse di RTI per tutta la durata contrattuale.

Profilo	% profilo MI	% profilo CP	% profilo GA	% profilo MD-MC	% Totale x profilo
Project Manager	2%	0%	2%	0%	4%
Cloud Application Architect	8%	0%	0%	0%	18%
UX Designer	6%	0%	0%	0%	14%
Digital/Mobile Media Specialist	0%	0%	0%	0%	0%
Business Analyst	5%	5%	5%	5%	19%
DevOps Expert	3%	0%	3%	0%	16%
Systems Analyst	10%	25%	5%	25%	40%
Database Specialist and Administrator	10%	5%	10%	5%	33%
Developer/ Cloud/Front-End Developer	25%	60%	40%	60%	125%
Test Specialist	10%	0%	5%	0%	15%
Sytem and network administrator	5%	0%	5%	0%	10%
Digital Media Specialist - Publishing	0%	0%	0%	0%	0%
Service Desk Agent	0%	0%	20%	0%	20%
Cloud Application Specialist	8%	0%	0%	0%	16%
Cloud Security Specialist	6%	0%	0%	0%	14%
Digital Consultant	0%	0%	0%	0%	8%
Quality Assurance Manager	0%	0%	0%	0%	0%
ICT Consultant Senior	0%	0%	0%	0%	10%
ICT Consultant	0%	5%	5%	5%	10%
Data Scientist	0%	0%	0%	0%	8%
Business Information Manager	0%	0%	0%	0%	10%
Enterprise Architect	2%	0%	0%	0%	2%
Esperto di Dominio	0%	0%	0%	0%	8%
	100%	100%	100%	100%	

Si riporta anche un'ipotesi del totale delle risorse necessarie, **stimate per eccesso per singolo servizio previsto.**

Profilo	N° risorse MI	N° risorse CP	N° risorse GA	N° risorse MD-MC	% Totale x profilo
Project Manager	0,05	0,00	0,10	0,00	0,15
Cloud Application Architect	0,20	0,00	0,00	0,00	0,70
UX Designer	0,15	0,00	0,00	0,00	0,55
Digital/Mobile Media Specialist	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Business Analyst	0,13	0,13	0,25	0,25	0,70
DevOps Expert	0,08	0,00	0,15	0,00	0,73
Systems Analyst	0,25	0,63	0,25	1,25	1,13
Database Specialist and Administrator	0,25	0,13	0,50	0,25	1,28
Developer/ Cloud/Front-End Developer	0,63	1,50	2,00	3,00	4,13
Test Specialist	0,25	0,00	0,25	0,00	0,50
Sytem and network administrator	0,13	0,00	0,25	0,00	0,38
Digital Media Specialist - Publishing	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Service Desk Agent	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00
Cloud Application Specialist	0,20	0,00	0,00	0,00	0,60
Cloud Security Specialist	0,15	0,00	0,00	0,00	0,55
Digital Consultant	0,00	0,00	0,00	0,00	0,40
Quality Assurance Manager	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ICT Consultant Senior	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50
ICT Consultant	0,00	0,13	0,25	0,25	0,38
Data Scientist	0,00	0,00	0,00	0,00	0,40
Business Information Manager	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50
Enterprise Architect	0,05	0,00	0,00	0,00	0,05
Esperto di Dominio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,40
Totale Risorse stimate	2,50	2,50	5,00	5,00	15,00
Totale risorse calibrate	2,50	2,50	5,00	5,00	15,00

3.2.5. Nominativo del referente di ogni attività.

I nominativi dei Referenti delle attività necessarie per l'erogazione dei servizi previsti, saranno comunicati nelle successive fasi di contrattualizzazione e/o esecuzione del contratto.

3.2.6. Gantt delle attività

Per i dettagli Fare riferimento ai cronoprogrammi di par 3.1.7

3.2.7. Stati di avanzamento

Per i dettagli fare riferimento alla operatività descritta al par 3.1.8

3.2.8. Gestione e controllo della fatturazione

Per i dettagli fare riferimento al modello descritto al par 3.1.9

RTI accetta di essere remunerato solo a seguito del perfezionamento delle attività oggetto de servizi previsti che devono essere completate nei tempi e modi stabiliti dal medesimo Avviso. I pagamenti verranno effettuati solo dopo l'erogazione effettiva del contributo che potrà avvenire solo dopo l'asseverazione e il collaudo da parte del Dipartimento Trasformazione Digitale e/o dell'Unità di audit autorizzata. Per quanto riguarda le fatturazioni delle attività progettuali descritte sarà seguita la seguente ripartizione:

- CUP:E31C22000820006 CIG:9753304912 – € 62.195,60 (iva compresa)
- CUP:E31F22000680006 CIG:975332171A - € 30.988,00 (iva compresa)

3.3. PIANO DELLE ATTIVITÀ PERIODICHE

3.3.1. codice, nome, descrizione delle attività dichiarate in offerta tecnica e/o richieste

Il piano delle attività periodiche sarà un documento di progetto contenente il dettaglio delle attività che prevedono la consegna di deliverable nel corso della fornitura: pertanto non sono comprese le attività già presenti negli altri piani di lavoro (piano di set-up e subentro, piano di lavoro di obiettivo, piano di lavoro dei servizi continuativi e piano di trasferimento know-how).

3.3.2. prodotti delle singole attività

I deliverable oggetto delle singole attività verranno dettagliati nei successivi Piani di Lavoro dei singoli obiettivi. La natura e l'articolazione dei deliverables varierà a seconda dell'obiettivo specifico e sarà descritta a partire dalla pianificazione specifica.

In generale verranno ritenuti prodotti delle singole attività:

- Servizi,
- prodotti sw,
- tutto ciò che relativo ai servizi e prodotti realizzati i termini di documentazione di progetto.
- Manuali di gestione Protocollo e Classificazione.

3.3.3. nominativo dei referenti delle attività;

I nominativi dei Referenti delle attività necessarie per l'erogazione delle attività periodiche previste, saranno comunicati nelle successive fasi di contrattualizzazione e/o esecuzione del contratto.

3.3.4. impegno in gp, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;

Nel Piano delle Attività Periodiche saranno esplicitate le risorse professionali ed il loro impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario a rendere evidente le attività svolte per la successiva rendicontazione (se necessario).

3.3.5. gantt delle attività:

Per il controllo della esecuzione delle attività periodiche o quando la SA lo riterrà necessario, sarà redatto apposito cronoprogramma delle attività in questione con il dettaglio circa: date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività; date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti; date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte.

Per i dettagli Fare riferimento ai cronoprogrammi di par 3.1.7

3.3.6. Stati di avanzamento

Per la parte di stato di avanzamento verranno riportate le seguenti informazioni:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- razionali di ripianificazione, preventivamente concordate con la Amministrazione, scostamento eventuale
- delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Per i dettagli fare riferimento alla operatività descritta al par 3.1.8

3.3.7. Gestione e controllo della fatturazione

Per i dettagli fare riferimento al modello descritto al par 3.1.9

RTI accetta di essere remunerato solo a seguito del perfezionamento delle attività oggetto delle che devono essere completate nei tempi e modi stabiliti dal medesimo Avviso. Fatturazione e pagamenti avverranno solo dopo l'erogazione effettiva del contributo che potrà avvenire solo dopo l'asseverazione e il collaudo da parte del dipartimento dell'Unità di audit della Commissione europea o di organismi autorizzati. Per quanto riguarda le fatturazioni delle attività periodiche descritte sarà seguita la seguente ripartizione:

- CUP:E31C22000820006 CIG:9753304912 – € 100.074,00 (iva compresa)
- CUP:E51F22008170006 CIG:9753311ED7 - € 18.300,00 (iva compresa)
- CUP:E31F22000680006 CIG:975332171A - € 146.737,42 (iva compresa)
- CUP:E31F22001280006 CIG:9753327C0C - € 7.320,00 (iva compresa)

4. PIANO DELLA QUALITÀ SPECIFICO

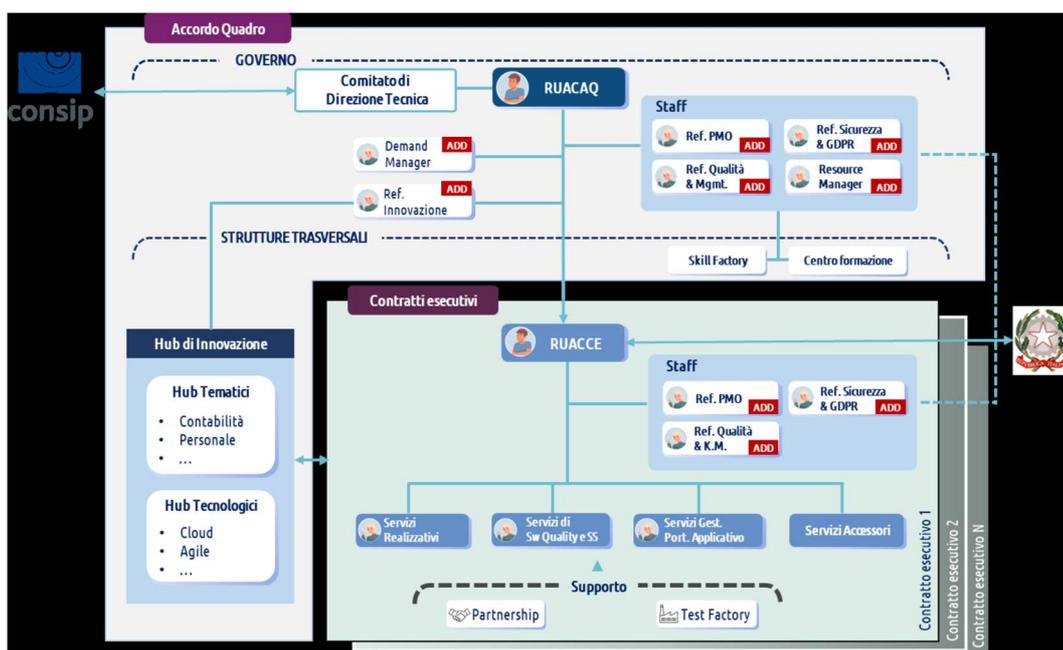
Il Piano della qualità, allegato all'Accordo Quadro, è soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.

5. RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE

Nella figura successiva è schematizzato il modello organizzativo e le risorse RTI proposte per l'AQ e per i CE, fortemente incentrato sull'innovazione e che vede il ruolo centrale degli Hub tecnologici e tematici a supporto di tutti i servizi in corso.

A livello di AQ è previsto come RUAC una figura dirigenziale, con pluriennale esperienza nel coordinamento di servizi analoghi a quelli della fornitura. Assicura la condivisione delle problematiche di interesse comune tra le Amministrazioni contraenti. A supporto sono previste alcune figure di alto profilo per il governo complessivo e per la garanzia dell'attuazione di linee guida e standard comuni, offerte senza oneri aggiuntivi per le P.A./Consp:

- **Il Comitato di Direzione Tecnica**, che include un rappresentante per ogni azienda del RTI, opera a supporto del RUAC AQ nel verificare l'efficacia dell'erogazione dei singoli CE e nella risoluzione di problematiche trasversali quali, ad esempio, quelle legate all'adozione di nuove linee guida AgID o alla gestione contemporanea di un alto numero di progetti.
- **La struttura di Staff operativo**, con compiti di affiancamento al RUAC di governance dell'AQ e di interfacciamento con Consip per tutte le componenti di monitoraggio.



Ne fanno parte le seguenti funzioni, ciascuna coordinata da un referente:

- **Program Management Office (PMO)**, per la gestione dell'andamento complessivo dell'AQ e dei CE affidati, con il compito di centralizzare il monitoraggio contabile e amministrativo dei contratti;
- **Sicurezza e GDPR**, per stabilire e verificare l'attuazione degli obiettivi di sicurezza e di privacy dell'AQ, in base alle normative e best practice di riferimento, predisporre le policy di sicurezza da adottare nell'ambito dell'erogazione delle attività, monitorandone l'attuazione;
- **Qualità e KM**, per la gestione delle linee guida sulla qualità della fornitura e dei servizi, l'analisi dei rischi e la predisposizione di contingency plan, il monitoraggio complessivo degli SLA, la gestione degli strumenti di KM;
- **il Resource Manager**, per le attività di approvvigionamento e verifica della disponibilità di risorse, regolando l'eventuale concorrenza tra i vari CE.

Sempre a livello di AQ proponiamo delle strutture trasversali stabilmente definite per tutta la durata contrattuale:

- **l'Hub di Innovazione**, una struttura che comprende gli Hub Tecnologici e Tematici, per l'attuazione delle strategie d'innovazione e, più in generale, a supporto dei servizi dei CE. È coordinata dal Referente per l'Innovazione AQ, una figura di ampia e comprovata esperienza in ambito di innovazione di processi e servizi per la trasformazione digitale. La struttura, gli Hub che la compongono e le modalità di funzionamento e di ingaggio sono descritte nel paragrafo successivo;
- **Il Centro Formazione**, costituito da docenti ed esperti tecnologici in grado di assicurare l'aggiornamento tecnologico e dei soft skill dei professionisti coinvolti nella fornitura. Offre momenti di formazione continua (on-line e on-the-job) tramite webinar e materiale didattico, per colmare gap di competenza o per aggiornamenti rispetto ai nuovi trend tecnologici;
- **La Skill Factory**, il bacino di tutte le risorse cui attingere per formare i team dei CE e che è coordinata dal Resource Manager.

Ulteriori riferimenti delle risorse professionali che saranno impiegate per l'erogazione dei servizi saranno comunicati nelle successive fasi di contrattualizzazione e/o esecuzione del contratto.

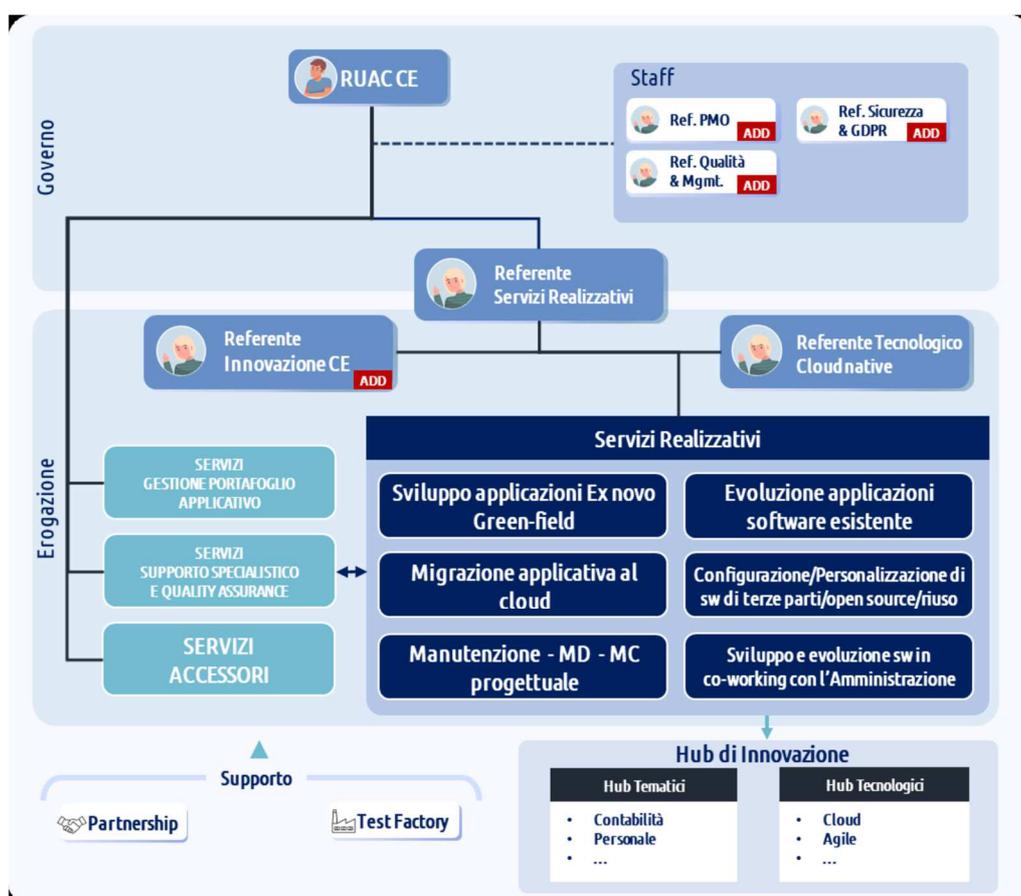
6. PROPOSTA OPERATIVA

Nei precedenti paragrafi RTI ha illustrato gli aspetti richiesti nei piani di lavoro generale e i piani delle attività continuative e di quelle periodiche. In questo capitolo verranno illustrate la modalità operative che RTI intende seguire per ogni servizio previsto.

6.1. MODALITÀ OPERATIVE PER SERVIZI

Illustriamo in linea di massima come RTI intende gestire e condurre operativamente le attività ed i servizi che SA affiderà durante la durata contrattuale. Già a livello di AQ l'organizzazione prevista dal RTI prevede:

- un approccio che massimizza la possibilità di ridurre i tempi e di garantire la qualità dei risultati
- centralizzazione delle funzioni di staff di PMO e Resource Management di AQ, che garantisce la capacità dinamica di modulazione degli impegni, permettendo di riconfigurare l'assetto delle risorse nei task;
- tecniche di Crashing Time, tese ad aumentare le risorse (con il ricorso alla skill factory) per comprimere le attività e diminuire la durata totale del progetto (es. MI e CF) e Fast Tracking, con la parallelizzazione di attività tradizionalmente da effettuare in serie;
- tecniche di livellamento delle risorse, operando, da un lato, sulla riduzione dei sovraccarichi, dall'altro sul monitoraggio delle situazioni di sottoutilizzo, ottenendo così la regolarizzazione dell'intensità d'impiego delle risorse (es. MI);



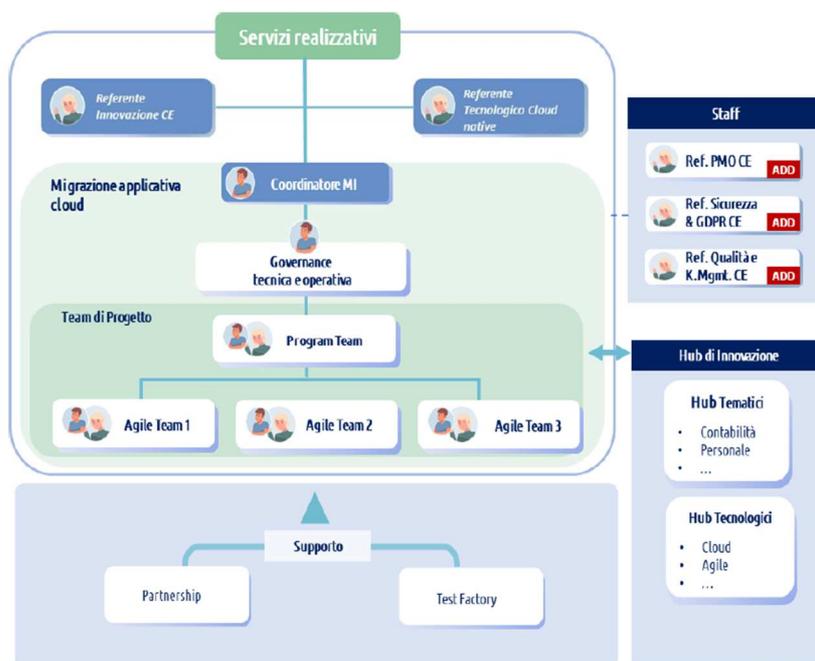
A livello di CE, l'organizzazione proposta prevede a supporto del Referente per i servizi realizzativi:

- **Il Referente tecnologico cloud native** - ruolo ricoperto da un Cloud Application Architect con ampia esperienza nella realizzazione SW in ambito cloud
- **gli Hub tematici e tecnologici**, che mettono a disposizione un ampio bacino di risorse, permettendo sia una forte velocità di ingaggio di competenze di alto profilo sia la disponibilità di lessons learned, best practice, metodologie, template, output esemplificativi, ricerche, benchmark
- **un Coordinatore per ogni servizio**, una risorsa esperta, a diretto riporto del Referente dei Servizi Realizzativi.

L'organizzazione proposta si fonda dunque su un modello operativo che prevede il coinvolgimento degli Hub di innovazione e che agevola la collaborazione e la sinergia tra i servizi realizzativi e i servizi di gestione.

6.1.1. MI - soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di migrazione applicativa al cloud

La soluzione proposta dal RTI per le attività di migrazione applicativa al Cloud si basa su solide conoscenze, acquisite in esperienze pregresse, che permettono di rispondere in modo completo e accurato alle esigenze relative alla strategia di migrazione di interesse: Re-Platform o Trasferimento di piattaforma.



Modello Organizzativo

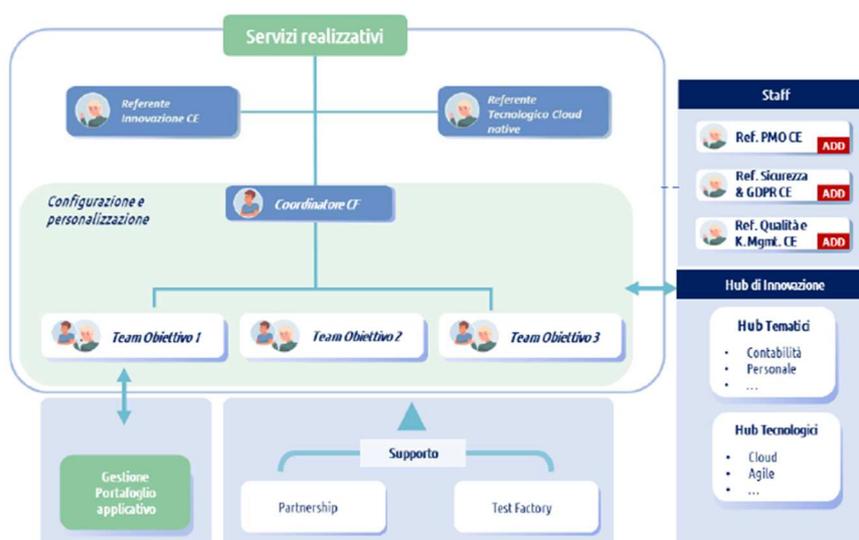
La gestione del Servizio Migrazione applicativa al cloud è affidata al Coordinatore **MI** che, sulla base del Piano di Lavoro Generale della fornitura, fa da raccordo a tutte le iniziative progettuali, predispone il piano delle attività, costituisce il Team di progetto ed attiva il task richiesto. Al Coordinatore **MI** fanno riferimento due Team:

- **Governance Tecnica e Operativa**, che si occupa della pianificazione funzionale e architeturale, in linea col contesto organizzativo, garantendo l'applicazione di best practice, linee guida e standard di riferimento;
- **di Progetto**, che pianifica, controlla ed esegue le attività di delivery dell'iniziativa di migrazione attivata dalla P.A. Il Team di Progetto viene ulteriormente suddiviso in due livelli (Program Team e Agile Team), per garantire la focalizzazione sia sulla pianificazione, gestione e monitoraggio dello stato di avanzamento, sia sulle attività di migrazione definite nell'omonimo Piano.

Nella gestione del servizio, il Coordinatore MI si avvale delle funzioni di staff CE, del Referente tecnologico Cloud native, e dei Referenti di Innovazione (di CE e di AQ) per coinvolgere gli Hub di innovazione, le Partnership e la Test Factory.

6.1.2. CF - Soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di configurazione e/o personalizzazione

L'efficacia della proposta del RTI per il Servizio si basa sulle competenze delle risorse costituenti l'Hub dedicato, che offre un supporto costante, qualificato e integrato su tutti i temi relativi a progetti di configurazione e/o personalizzazione di soluzioni per i CE. Tali competenze sono costantemente aggiornate con soluzioni di perfezionamento professionale e con il coinvolgimento di esperti e strutture tecnologicamente all'avanguardia.



Modello Organizzativo

Il modello organizzativo di erogazione del servizio si rifà a quello generale e, in particolare: il Coordinatore CF sovrintende alla gestione, mentre le attività sono strutturate in task affidati a Team di risorse specializzate, governate da un responsabile e reperite tramite la Skill Factory di AQ, che garantisce costantemente la disponibilità di competenze qualificate negli ambiti richiesti. Il servizio si avvarrà, inoltre, delle strutture presenti e degli Hub di innovazione tecnologici e tematici. Le peculiarità dell'attività di configurazione e personalizzazione rendono fondamentale poter disporre di competenze estremamente specializzate e integrate, per gestire in modo ottimale la rapida evoluzione tecnologica e la complessità del panorama del software.

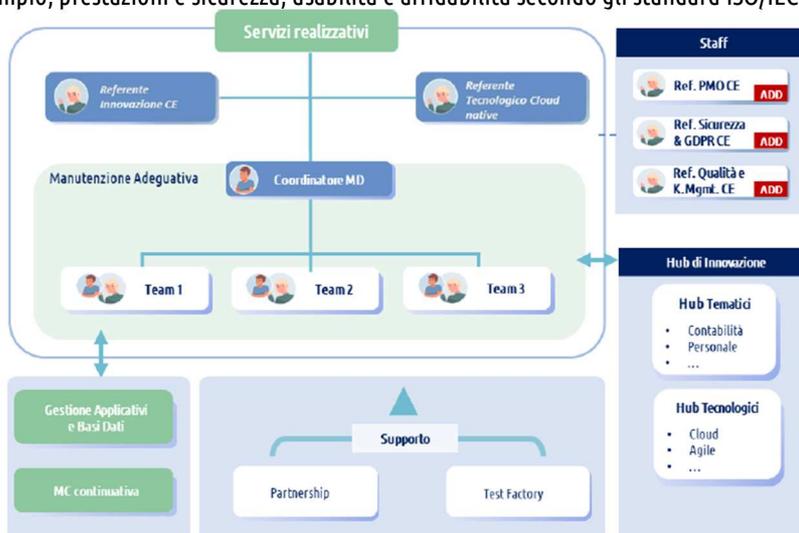
Il Coordinatore CF, a seconda della natura delle esigenze di fornitura, si interfacerà con il Referente innovazione di CE e di AQ per individuare nell'ambito degli Hub di innovazione, le risorse in numero e competenze atte a costituire l'HCF. Data l'alta specializzazione del Servizio sulle piattaforme sia open source sia di mercato, è di grande valore la collaborazione del Team con le Partnership tecnologiche in modo da:

- ottimizzare il riuso di software di terze parti;
- attingere alle Best Practice evolute nelle diverse Amministrazioni, ottimizzando il risultato degli interventi di configurazione e personalizzazione con una nulla o limitata attività di sviluppo software.

6.1.3. MD-MC - Soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di manutenzione adeguativa e correttiva

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La Manutenzione Adeguativa comprende le attività necessarie ad assicurare che le procedure e i programmi siano costantemente aderenti all'evoluzione dell'ambiente tecnologico dei sistemi del perimetro dell'Amministrazione: tale obiettivo è raggiunto dal RTI anche svolgendo una costante manutenzione proattiva, volta a segnalare possibili interventi per migliorare alcune caratteristiche qualitative del software quali, ad esempio, prestazioni e sicurezza, usabilità e affidabilità secondo gli standard ISO/IEC 25010.



Modello Organizzativo

All'interno del modello organizzativo proposto per l'AQ, ed in particolare nei Servizi Realizzativi, viene inserito il Servizio di Manutenzione Adeguativa di applicazioni esistenti. L'organizzazione proposta si fonda su un modello operativo che prevede il coinvolgimento degli Hub di innovazione e che agevola la collaborazione e la sinergia tra i servizi realizzativi e quelli di gestione (Gestione applicativi e basi dati e MC continuativa).

Il Team di Manutenzione Adeguativa (MD) grazie al supporto degli Hub di innovazione svolge le analisi periodiche volte a valutare la necessità e/o opportunità di eseguire degli aggiornamenti sulle varie componenti software

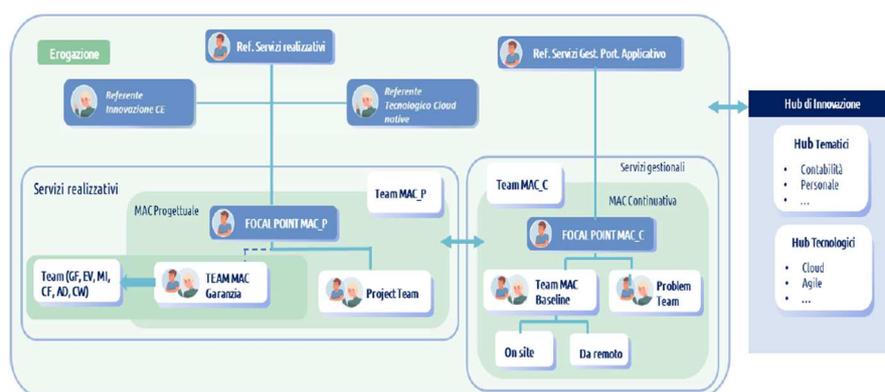
La conduzione del servizio è affidata al Coordinatore MD, che in fase di Presa in carico, sulla base delle risultanze dell'attività di assessment sul parco applicativo, redige un Piano degli Interventi Adeguativi; nel corso della fornitura, supportato dal Referente Innovazione CE, monitora le evoluzioni dell'ambiente tecnologico e aggiorna il Piano.

Le attività sono organizzate in interventi, ciascuno assegnato a:

- un Responsabile di progetto, che ne garantisce la corretta esecuzione (es. stima, pianificazione, controllo qualità, gestione rischi, collaudo);
- un Team dedicato costituito da risorse con le competenze tematiche e tecnologiche necessarie per l'opportuno adeguamento di sistemi, applicazioni e dati.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di Manutenzione Correttiva opera sul software pregresso e non in garanzia, dato che la risoluzione dei malfunzionamenti sul software sviluppato e/o modificato nel corso della fornitura (baseline in garanzia) è in carico ai servizi che lo hanno implementato.



Modello Organizzativo

Il servizio di MAC viene attivato al verificarsi di un qualunque malfunzionamento e, oltre a risolvere le segnalazioni riguardanti il software pregresso e non in garanzia, opera attivamente per la risoluzione del problema effettuando le prime analisi e interfacciando gli altri attori coinvolti: agisce perciò in forte interazione con il servizio di Gestione applicativi e basi dati (che riceve e smista le segnalazioni MAC), con i team delle MAC in garanzia dei diversi servizi (che si occupano degli interventi sul software in garanzia), con i fornitori precedenti (per gli incident sul software pregresso ancora in garanzia).

Per la MAC è presente:

- un **Team di baseline** composto da risorse dedicate, con il compito di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi, nel rispetto dei livelli di servizio previsti. La composizione del gruppo è dinamica per garantire la copertura completa, tecnologica e funzionale dei sistemi in esercizio e può variare in funzione della baseline gestita e delle esigenze, prevedendo integrazioni di risorse a fronte di situazioni contingenti, ad esempio per picchi di difettosità. Per rispondere con tempestività alle esigenze di MAC senza limitazione di tempi, il Team di baseline svolgerà le attività secondo due modalità: → on site → da remoto
- un **Problem Team**, dedicato all'approfondimento delle cause degli incident, alla risoluzione asincrona di problemi ricorrenti, all'analisi e alla risoluzione dei malfunzionamenti recidivi e alla esecuzione di interventi proattivi volti ad evitare o anticipare possibili problemi in esercizio.

I Team sono formati da personale con competenze e caratteristiche tali da soddisfare i requisiti necessari per l'erogazione ottimale del servizio e che hanno partecipato alla presa in carico. I Team prevedono il mix di figure professionali previsto nella composizione definita dall'Amministrazione contraente nel Piano dei Fabbisogni.

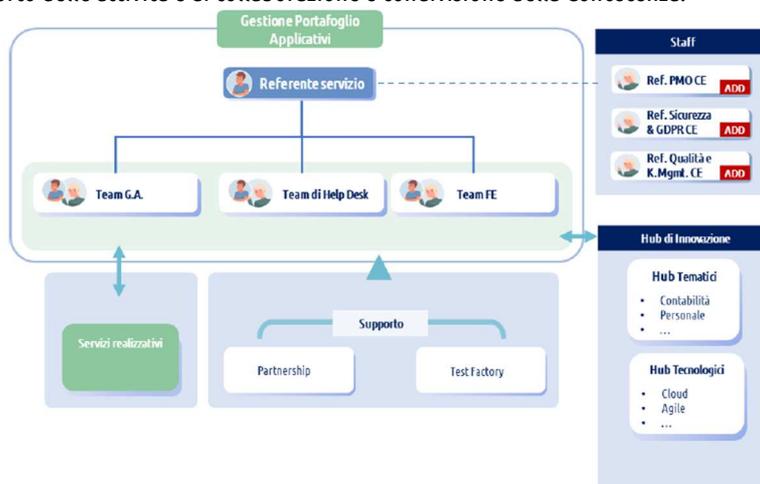
6.1.4. GA - Soluzione proposta per l'erogazione dei servizi di gestione del portfolio applicativo

Il servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo, risulta cruciale per la corretta gestione del parco applicativo in esercizio e ha l'obiettivo di supportare - direttamente o indirettamente - gli utilizzatori dei sistemi, contribuendo così alla continuità operativa delle componenti IT e di conseguenza dei servizi offerti dalla P.A., sempre più oggetto dell'attenzione dei cittadini e dei media.

Grazie ad un'esperienza pluriennale in contesti complessi e nella gestione della P.A. a tutti i livelli (centrali, regionali, territoriali), il RTI assicura l'erogazione di servizi attraverso un'organizzazione capillare sul territorio (sedi in Italia e all'estero).

Al fine di soddisfare le esigenze espresse il RTI intende proporre una soluzione completa costituita da:

- un'organizzazione strutturata e flessibile;
- competenze ed esperienze nei diversi ambiti;
- modalità operative e metodologiche consolidate in contesti analoghi di Accordi Quadro e Contratti Esecutivi;
- strumenti a supporto delle attività e di collaborazione e condivisione della Conoscenza.



La figura rappresenta schematicamente la soluzione organizzativa proposta dal RTI per il servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo che comprende anche attività di Help Desk e di gestione del Front End Digitale (FE). L'organizzazione prevede un Referente per l'intero

servizio, responsabile dell'erogazione di tutte le attività nel rispetto degli SLA contrattuali e del coordinamento dei team di GA, di Help Desk e di gestione del Front End.

Il Referente del servizio nominerà dei Team Leader con profilo di PM, individuati tra le risorse con maggior esperienza e capacità gestionali e di relazione. Inoltre, saranno individuati dei Focal Point per le tematiche e gli aspetti di natura funzionale e tecnologica con il compito di supportare i Team Leader nelle attività di analisi delle segnalazioni e di valutazione degli impatti sul parco applicativo derivanti da progetti realizzativi di rilievo o particolarmente critici per l'Amministrazione.

Modello Organizzativo

Da un punto di vista operativo, il Referente del servizio di GA, supportato dal Resource Manager di AQ, si occupa in fase di attivazione del CE di analizzare il Piano dei Fabbisogni dell'Amministrazione ed indirizzare lo Staffing formando e dimensionando adeguatamente il team che dovrà erogare il servizio. Selezionerà i profili più idonei prendendo in esame le esperienze sul contesto e i processi dell'Amministrazione, le competenze tematiche (es. sistemi gestionali, documentali, geografici, ecc.) e gli skill tecnologici (es. applicazioni legacy, database, SOA, cloud, ecc.). Il RTI privilegerà nella individuazione delle risorse quelle con esperienza in contesti funzionali analoghi o nella stessa Amministrazione.

Tutte le risorse, in fase di avvio del servizio, riceveranno formazione ad hoc sugli aspetti funzionali e tecnologici del servizio; tale formazione sarà ripetuta a fronte di significativi cambiamenti per un costante aggiornamento alla realtà applicativa e funzionale. Il RTI è garante fin d'ora che eventuali assenze per formazione non creeranno alcun disagio al servizio stesso.

.