

ACCORDO QUADRO

per l'affidamento di servizi di
DIGITAL TRANSFORMATION

PER LE PA

**Lotto 2 - Digitalizzazione
dei processi**

PIANO OPERATIVO



Regione Campania
Data: 24/12/2021 12:35:59, PG/2021/0645506

INDICE DEI CONTENUTI

1. INTRODUZIONE.....	1
1.1 SCOPO.....	1
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
1.3 ASSUNZIONI.....	3
1.4 RIFERIMENTI.....	3
1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO.....	3
2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	3
2.1 ATTIVITA' IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI.....	4
2.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE.....	5
3. AMBITI E SERVIZI	5
3.1 SERVIZI RICHIESTI.....	6
3.2 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE.....	6
4. OBIETTIVI	8
4.1 DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 – Disegno dei processi digitali sottesi all'erogazione dei servizi digitali erogati dalla Regione Campania	8
4.2 DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 – Supporto alla valutazione degli strumenti di acquisizione.....	9
4.3 DESCRIZIONE OBIETTIVO 3 – Supporto specialistico per la Governance del Piano	9
5. SOLUZIONE PROPOSTA.....	10
5.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 1: DISEGNO DEI PROCESSI DIGITALI SOTTESI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI EROGATI DALLA REGIONE CAMPANIA	10
5.2 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 2: SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DEGLI STRUMENTI DI ACQUISIZIONE	12
5.3 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 3: SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GOVERNANCE DEL PIANO	12
5.4 UTENZA INTERESSATA / COINVOLTA.....	12
5.5 EVENTUALI RIFERIMENTI / VINCOLI NORMATIVI	13
6. PIANO DI PROGETTO	13
6.1 CRONOPROGRAMMA	13
6.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	13
6.3 GRUPPO DI LAVORO	13
6.4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	14
6.5 MODALITA' DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE.....	14
6.6 MODALITA' DI GOVERNO DEL PROGETTO	14
6.7 MODALITA' DI INTERAZIONE TRA I SOGGETTI COINVOLTI	14
DIMENSIONAMENTO ECONOMICO	15
7.1 TEAM DI LAVORO.....	15
7.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	15
7.3 QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO.....	16
7.4 MODALITA' DI RICORSO AL SUBAPPALTO DA PARTE DEL FORNITORE.....	16
7.5 ALLEGATI.....	16



1. INTRODUZIONE

L'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale, di supporto al Presidente della giunta della Regione Campania, è l'ufficio responsabile della transizione alla modalità operativa digitale, quale unico referente per la *governance* e attuazione unitaria finalizzata alla razionalizzazione, ottimizzazione e programmazione delle infrastrutture digitali, dei servizi ed ecosistemi digitali, delle piattaforme abilitanti e della sicurezza informatica.

All'ufficio è stato dato mandato di assumere ogni iniziativa utile volta al completamento dell'infrastruttura tecnologica di base e della informatizzazione dei procedimenti di competenza regionale, dell'utilizzo dello SPID e della carta d'identità elettronica nei procedimenti regionali, per consentire agli utenti (cittadini, imprese, professionisti e altre Amministrazioni Pubbliche Centrali e Locali) di accedere, in conformità alla disciplina vigente, con un'unica identità digitale ai servizi online della Regione Campania ovvero a implementare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, anche con i sistemi nazionali (App IO, pagoPA, ecc.), per ridurre il numero di interazioni superflue tra le Pubbliche Amministrazioni e ridurre tempi e costi della burocrazia (principio *once only*).

In particolare, l'ufficio, attraverso la struttura di staff e le due unità organizzative dirigenziali di cui dispone, garantisce il supporto e/o l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione regionale. Pianifica lo sviluppo digitale dell'ente e del territorio regionale, ne supporta ed attua le azioni per l'implementazione e garantisce la *governance* unitaria finalizzata alla razionalizzazione, ottimizzazione e programmazione delle infrastrutture digitali, dei servizi ed ecosistemi digitali, delle piattaforme abilitanti e della sicurezza informatica.

Definisce ed attua, inoltre, le politiche regionali sullo sviluppo della Banda Ultra Larga sul territorio e, al fine di facilitare il processo di transizione al digitale, garantisce la compatibilità con gli obiettivi di attuazione e crescita nazionali. Assicura il coordinamento delle strutture amministrative regionali, cura i rapporti con le competenti Amministrazioni Pubbliche nei processi di attuazione dell'agenda digitale italiana. Assicura, altresì, il coinvolgimento dei cittadini, delle imprese e degli *stakeholder* di riferimento, coordina e promuove le politiche di e-government e delle comunità intelligenti, in coerenza con gli indirizzi comunitari e nazionali. Promuove ed attua una visione complessiva del patrimonio pubblico informativo basata su un processo di integrazione e condivisione delle informazioni.

Nell'ambito del Contratto Quadro per l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le PA, l'Amministrazione ha richiesto, ai fini dello sviluppo del progetto di digitalizzazione della Regione, l'esecuzione dei servizi afferenti al **Lotto 2- Digitalizzazione dei processi**:

- Servizio Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale;
- Servizio Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale.

1.1 SCOPO

Con la presente fornitura, l'ufficio intende perseguire l'obiettivo di realizzare un hub regionale di servizi cloud a cui partecipino Regione Campania, Comuni ed Enti Locali in modo da fornire infrastruttura e servizi digitali in linea con i fabbisogni capillari, favorendo condivisione, riuso e semplificazione dei servizi al territorio. Tramite l'utilizzo della medesima fornitura intende inoltre evolvere il concetto di "fornitura di servizi digitali" in logiche avanzate di "*e-commerce* dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione", il cui modello si basa sulla centralità della *customer experience* dell'utente finale, supportato dall'accesso / inizializzazione di una qualsiasi procedura offerta mediante Mappa dei Servizi Digitali, fino alla sua evasione, permettendo la consultazione dei vari step approvativi e/o di lavorazione (logica di funzionamento mutuata dalle più comuni piattaforme di e-commerce).

L'obiettivo di restituire all'azione pubblica migliori livelli di efficienza ha richiesto l'evoluzione del ruolo delle Amministrazioni Locali verso una *governance* in grado di perseguire al meglio i requisiti di *business*, attraverso un ripensamento dei modelli e strumenti organizzativi, gestionali e informatici su cui basare i processi

Accenture

EY

LUISS



decisionali del *management*. Questa necessità di innovazione si ritrova negli obiettivi e nel percorso che intende intraprendere la Regione Campania, che supporta il percorso di Digitalizzazione dell'intero sistema regionale indirizzandolo sulle seguenti principali linee guida:

- aumentare il livello quali-quantitativo delle risposte ai bisogni della comunità;
- aumentare la capacità di pianificazione strategica di medio-lungo periodo degli attori pubblici coinvolti;
- aumentare la predisposizione e la capacità dei soggetti di lavorare in modo integrato e condiviso, con appropriati strumenti informatici a supporto.

1.2 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.

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale, di cui la presente iniziativa ne costituisce parte, rappresentano 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.

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

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.

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.

Con riferimento ai principi sopra enunciati, l'iniziativa **Gara Digital Transformation** si pone, rispetto alle altre Gare Strategiche, come lo strumento di acquisizione di capacità ed indirizzamento del modello di una PA digitale, da disegnarsi e realizzarsi attraverso strategie e processi digitali. L'Amministrazione, aderendo all'iniziativa potrà quindi disegnare il proprio percorso di digitalizzazione avendo a disposizione competenze – di natura non strettamente tecnologica – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello pienamente digitale. Tale strumento, fornisce, infatti i servizi di supporto specialistico per il disegno dei processi digitali funzionali all'erogazione di servizi digitali e alla transizione al digitale.

In attuazione di quanto, la procedura di gara ID 2069 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni, consente, tramite l'adesione al **Lotto n.2**, aggiudicato dal **RTI Accenture - EY - Luiss**, di fruire degli specifici servizi di:

- Servizio Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale (L2.S2);
- Servizio Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale (L2.S3).



1.3 ASSUNZIONI

N.A.

1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1 Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1-bis Capitolato Tecnico Speciale	Capitolato Tecnico Speciale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - Bando GURI	Bando GURI della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni

1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONNIMO	DESCRIZIONE
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
AQ	Accordo Quadro
AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
TD	Trasformazione Digitale
CAD	Codice Amministrazione Digitale
ITS	Intelligent Transport System
CE	Contratto Esecutivo
RUAC	Responsabile Unico Attività Contrattuali

2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Nel presente paragrafo è riportato il modello organizzativo proposto per rispondere ai servizi 2 e 3 del Lotto 2.

La definizione di un modello organizzativo efficace e in linea con le esigenze strategiche e progettuali del presente Accordo Quadro rappresenta un elemento cruciale per la corretta ed efficiente erogazione degli interventi richiesti e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

A tal fine si propone un'organizzazione del RTI volta a garantire il successo complessivo del progetto e la piena soddisfazione dell'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione Digitale e della Regione, nel pieno rispetto dei requisiti specificati nel Capitolato Tecnico Generale.

Accenture

EY

LUISS



fonte: <http://burc.regione.campania.it>

Nella definizione del modello organizzativo del Fornitore, è stato tenuto conto della rilevanza e dell'impatto che le attività individuate come soluzioni hanno sull'organizzazione attuale, delle modalità operative e delle prassi consolidate e della sensibilità delle informazioni veicolate mediante le nuove procedure.

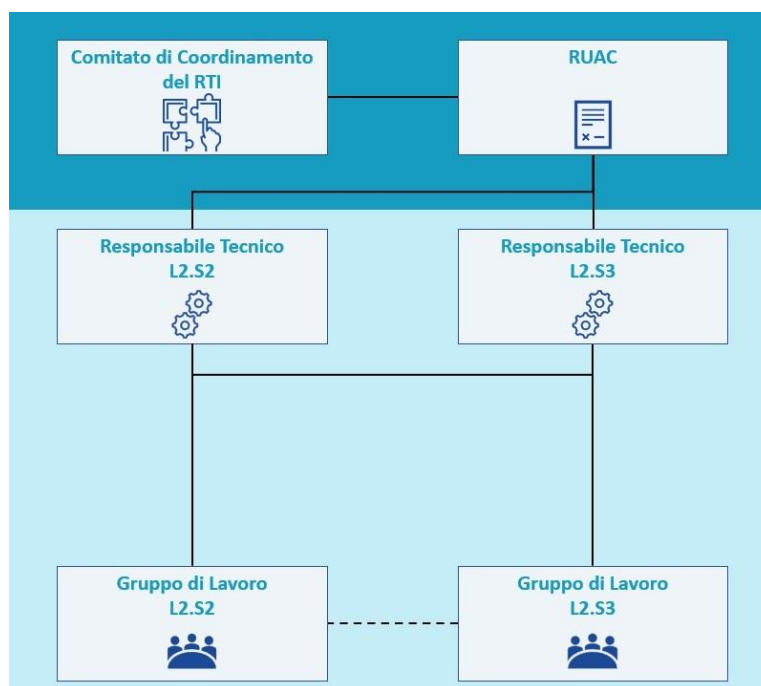
Nello specifico, il modello proposto assicura, mediante le pianificazioni concordate e le relative erogazioni delle attività previste, l'operatività delle funzionalità in un'ottica di continuità di servizio, di efficacia e di monitoraggio dei livelli di servizio conseguiti.

In particolare, l'organizzazione del RTI, in linea con quanto definito nell'Accordo Quadro, prevede l'individuazione di:

- un **Comitato di Coordinamento del RTI** stesso all'interno del quale è individuata la figura del **RUAC** del Contratto Esecutivo, il cui ambito di responsabilità si declina nella definizione delle strategie operative, elaborazione delle direttive generali e delle proposte di rimodulazione delle attività;
- un **Responsabile di Progetto**, che ha la responsabilità e il compito di portare a compimento la realizzazione del progetto e del raggiungimento dei relativi obiettivi;
- due **Responsabili Tecnici**, uno per il servizio 2 ed uno per i servizi 3.

Per ogni servizio, inoltre, si prevede il coinvolgimento di un Gruppo di Lavoro come previsto dalla documentazione di gara che sarà dimensionato sulla base degli interventi che di volta in volta verranno attivati e che risponderà ai requisiti previsti dalla documentazione di gara.

Nell'immagine di seguito si riporta una rappresentazione grafica del Gruppo di Lavoro:



2.1 ATTIVITA' IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

Nell'ambito della specifica fornitura, le attività saranno svolte dal RTI Accenture – EY – Luiss secondo la ripartizione seguente:

SERVIZIO	ACCENTURE	EY	LUISS
L2S2 - Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	X	X	X



L2S3 - Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione	X	X	X
L2S3 - Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione	X	X	X
Totale %	53,5%	46,4%	0,1%
Totale €	271.317,60 €	235.310,97 €	507,14 €

2.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Per quanto riguarda i ruoli organizzativi, per ogni contratto esecutivo (CE) si prevede la presenza di un RUAC che collabora con il RUAC di AQ. Al RUAC di CE riferiscono i Responsabili Tecnici dei servizi del singolo CE.

RUOLO	REFERENTE
RUAC CE	Dario Beltrame
RESPONSABILE TECNICO L2.S2 - Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	Ferdinando Pandolfo
RESPONSABILE TECNICO L2.S3 - Supporto specialistico per la attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale	Antonello Chiumarulo

3. AMBITI E SERVIZI

Nell'Ambito del Lotto 2 – Strategia della Trasformazione Digitale dell'Accordo Quadro, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni, emerge l'esigenza per l'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione Digitale di guidare la propria trasformazione digitale ripensando e innovando le modalità di gestione di servizi e processi in ottica digitale al fine di renderli più efficienti e veloci. Il perimetro di applicazione degli interventi è quello dei Servizi ed Ecosistemi Digitali e sarà volta all'identificazione del modello di erogazione dei servizi che consentono all'Ufficio lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali.

Per rispondere a tale sfida, si prevede l'attuazione dei seguenti ambiti di intervento:

- **Disegno dei processi digitali TO-BE**
L'intervento in oggetto mira a semplificare e digitalizzare i processi sottesi all'erogazione dei servizi digitali e stabilire una *governance* strutturata per accompagnare la Regione in questo percorso di evoluzione e trasformazione digitale;
- **Accompagnamento alla trasformazione digitale della Regione e supporto all'implementazione dei servizi digitali**
Per un corretto allineamento tra la *mission* e il nuovo modello operativo e dei servizi dell'Ufficio, l'intervento in oggetto mira ad effettuare un'attenta analisi e una valutazione dell'efficacia del modello organizzativo rispetto agli obiettivi strategici e ai servizi digitali erogati.

Accenture

EY

LUISS



fonte: <http://burc.regione.campania.it>

3.1 SERVIZI RICHIESTI

Il dimensionamento del progetto è stato effettuato basandosi sulla tipologia di attività e processi identificati per raggiungere gli obiettivi descritti nei successivi capitoli.

Si precisa che per i servizi 2 e 3, sono stati applicati i seguenti parametri di dimensionamento previsti dallo strumento contrattuale:

- Numero di key user da intervistare;
- Numero di processi interfacciati (AS-IS);
- Numero di strutture organizzative coinvolte.

 SERVIZI RICHIESTI			
CODICE SERVIZIO	NOME SERVIZIO	VOCE DI COSTO	QUANTITA'
L2.S2	Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	Fascia C - Base + Opzione 2	2
L2.S3	Supporto specialistico per la attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale	Tariffa media giornaliera	294

3.2 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

Per la fornitura dei servizi previsti dal **Lotto 2 - Disegno dei processi digitali**, vengono di seguito definiti gli Indicatori Generali e Specifici di digitalizzazione, volti a rilevare e a monitorare il livello di efficacia e di qualità degli interventi svolti.

Gli **Indicatori Generali di digitalizzazione** previsti per la seguente fornitura, come specificato nel Capitolato Tecnico Generale, sono finalizzati al monitoraggio dei macro-obiettivi dell'intervento rispetto ai target strategici individuati nel Piano Triennale.

Gli **Indicatori Specifici di digitalizzazione**, invece, identificano i parametri di digitalizzazione, stabiliti sulla base dei servizi acquisiti e applicabili allo specifico contratto esecutivo.

Sulla base dei servizi previsti dal Lotto 2, di seguito sono riportati gli indicatori di digitalizzazione individuati:

INDICATORI QUANTITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	% ¹	% ¹
	Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	% ²	% ²
	Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	NUMERO ³	NUMERO ³
INDICATORI QUALITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST

Accenture

EY

LUISS



X	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Obiettivi CAD: • Diritto all'uso delle tecnologie • Comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche • Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi • Consultazione e accesso • Diritto a servizi on-line semplici e integrati • Alfabetizzazione informatica dei cittadini	Obiettivi CAD da verificare alla fine dei lavori definiti nel contratto esecutivo
	Integrazione con infrastrutture immateriali	<i>Testo</i> ⁵	<i>Testo</i> ⁵
	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	<i>Testo</i> ⁶	<i>Testo</i> ⁶
	INDICATORI DI COLLABORAZIONE E RIUSO	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
	Riuso di processi per erogazione servizi	<i>Testo</i> ⁷	<i>Testo</i> ⁷
	Riuso soluzioni tecniche	<i>Testo</i> ⁸	<i>Testo</i> ⁸
	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in co-working, realizzato anche mediante Contratti Esecutivi diversi per Amministrazione)	<i>Testo</i> ⁹	<i>Testo</i> ⁹

1 Formato % senza decimali; 2 Formato % senza decimali; 3 Formato numero senza decimali; 4 Formato testo, indicare obiettivo/i CAD ;5 Formato testo, Indicare Infrastruttura/e; 6 Formato testo, Indicare BD interesse nazione; 7 Formato testo, Indicare processi/amministrazioni; 8 Formato testo, Indicare Soluzione/Amministrazione; 9 Formato testo, Indicare Amministrazioni

COD	SERVIZIO	INDICATORI SPECIFICI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
L2.S1	Servizio Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	% servizi digitali con modello di erogazione disegnato / censito rispetto al totale servizi digitali erogati dall'Amministrazione	%	%
		% servizi digitali con nuovo modello di erogazione rispetto al totale servizi digitali erogati dall'Amministrazione	%	%
L2.S2	Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	numero di processi digitali sottesi all'erogazione di servizi disegnati ex novo	<i>Numero</i>	<i>Numero</i>
		X numero di processi digitali reingegnerizzati	0	2
		numero di servizi digitalizzati end-to-end per ogni milestone di pianificazione	<i>Numero</i>	<i>Numero</i>
L2.S3		Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento	<i>Testo</i> ¹	<i>Testo</i> ¹

Accenture

EY

LUISS



<u>Per Supporto alla definizione di interventi di riorganizzazione e Supporto al disegno del processo sotteso al servizio digitale</u>		di trasformazione per il quale si richiede supporto		
		Rapporto tra numero di processi digitali e numero di giornate di supporto acquistate	Testo ²	Testo ²
<u>Per Supporto alla valutazione degli strumenti di acquisizione</u>		Rapporto tra valore (spesa) per supporto e valore dell'intervento di trasformazione per il quale l'Amministrazione richiede supporto	Testo ³	Testo ³
	X	Rapporto tra Numero di strumenti di acquisizione valutati mediante l'attività di supporto e numero di giornate di supporto acquistate	-	2/294

1 Compilare nel formato n/m dove n è la spesa per supporto e m la spesa per disegno dei processi digitali; 2 Compilare nel formato n/m dove n è il numero dei processi digitali da disegnare e m il numero di giornate di supporto acquistate; 3 Compilare nel formato n/m dove n è la spesa per supporto e m la spesa per l'intervento di trasformazione; 4 Compilare nel formato n/m dove n è il numero di strumenti valutati e m il numero di giornate di supporto acquistate per la valutazione degli strumenti

Si precisa infine che, qualora fosse richiesto dall'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione Digitale e dalla Regione, la RTI si impegna a fornire supporto nella modifica, nella selezione e nella determinazione della misura iniziale di tali indicatori sia in fase di definizione dell'intervento che al suo termine.

4. OBIETTIVI

In linea con quanto descritto in precedenza, **all'interno del perimetro dei Servizi ed Ecosistemi Digitali** sono stati individuati, nell'ambito del **Lotto 2 Digitalizzazione dei processi dell'Accordo Quadro, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni**, i seguenti obiettivi di sintesi, che seguiranno le varie fasi di esecuzione della roadmap progettuale:

- **Obiettivo 1: Disegno dei processi digitali sottesi all'erogazione dei servizi digitali erogati dalla Regione Campania;**
- **Obiettivo 2: Supporto alla valutazione degli strumenti di acquisizione;**
- **Obiettivo 3: Supporto specialistico per la Governance del Piano.**

Di seguito si riporta una descrizione degli obiettivi sopra citati al fine di fornire una vista che consenta di valutare le esigenze e la complessità delle azioni da attivare.

4.1 DESCRIZIONE OBIETTIVO 1 – DISEGNO DEI PROCESSI DIGITALI SOTTESI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI EROGATI DALLA REGIONE CAMPANIA

Per i servizi prioritari individuati nella fase precedente si richiede di disegnare i processi digitali sottesi (**2 processi** prioritari identificati dal cliente), ovvero l'insieme delle attività che, dal punto di vista dell'interazione con l'utenza e delle lavorazioni interne, consentano all'Amministrazione l'erogazione di ciascun servizio in modalità completamente digitale. Le principali attività richieste sono:

- **Disegno del processo digitale** (anche in considerazione degli impatti derivanti dall'eventuale aggiornamento della normativa di riferimento);
- **Definizione di indicatori** di processo per la valutazione della digitalizzazione;
- **Definizione del Prototipo funzionante** (anche su altra tecnologia) del nuovo processo finalizzato a validare la *User Experience* sul relativo servizio digitale (interno o esterno) e a rilevare le misure degli indicatori precedentemente definiti;

Accenture

EY

LUISS



fonte: <http://burc.regione.campania.it>

- **Valutazione della copertura funzionale** di ciascun processo tramite *assessment* delle funzionalità disponibili sui sistemi /applicazioni ICT (verifica copertura funzionale), che consentono e/o possono consentire l'erogazione del servizio digitale secondo il processo digitale disegnato;
- **Assessment organizzativo** finalizzato all'adozione del nuovo processo digitale e dell'erogazione del servizio.

4.2 DESCRIZIONE OBIETTIVO 2 – SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DEGLI STRUMENTI DI ACQUISIZIONE

Servizi di supporto all'Amministrazione richiedente funzionali alla valutazione di strumenti di acquisizione messi a disposizione da Centrali di Committenza, regionali e nazionali, per l'acquisizione di servizi funzionali all'implementazione dei propri obiettivi strategici di trasformazione digitale.

L'obiettivo ha lo scopo di fornire supporto metodologico, progettuale e gestionale per lo svolgimento delle attività finalizzate a supportare la Regione Campania nella valutazione comparativa delle diverse soluzioni individuate in fase di progettazione e supporto nell'individuazione di strumenti di acquisizione messi a disposizione da Centrali di Committenza. Le principali attività richieste sono:

- **Definizione delle esigenze**, al fine di relazionare tali esigenze con le funzionalità del sistema di interesse, traducendole in termini di requisiti funzionali, non funzionali e di sicurezza. Tali attività dovranno essere effettuate considerando i vincoli di obbligatorietà, di tempo e di costo;
- **Ricerca e analisi della soluzione**, eseguendo una ricognizione attraverso appositi strumenti dedicati, per individuare le soluzioni software che potrebbero soddisfare le esigenze dell'Amministrazione in coerenza con le indicazioni dell'art. 68 del CAD. Tali soluzioni dovranno essere analizzate effettuando attività di benchmark e seguendo gli standard di settore;
- **Confronto delle soluzioni** risultate "eleggibili" in seguito alle attività precedenti, sulla base dei criteri elencati al comma 1-bis dell'art. 68 (costo complessivo, criteri tecnici di valutazione della soluzione e criteri tecnici di valutazione del Fornitore), andando ad identificare, secondo una scala di convenienza tecnico-economica e i vincoli individuati, la lista prioritizzata delle soluzioni individuate;
- **Supporto nell'individuazione delle soluzioni di procurement** più idonee sulla base delle convenzioni CONSIP in vigore o in fase di attivazione.

4.3 DESCRIZIONE OBIETTIVO 3 – SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GOVERNANCE DEL PIANO

L'obiettivo ha lo scopo di definire, mantenere e garantire gli standard per la gestione dei progetti in ambito di trasformazione digitale sia per la componente infrastrutturale, sia per la componente di servizi digitali, attraverso l'implementazione di un approccio sia operativo che metodologico finalizzato all'erogazione delle attività strettamente legate alle politiche del cambiamento. Le principali attività richieste sono:

- **Attivazione e Gestione Progetti:** si fa riferimento alle attività di supporto finalizzate alla rilevazione e monitoraggio continuativo dello stato dei progetti afferenti al Piano di Transizione Digitale, in termini di avanzamento, raggiungimento degli obiettivi/rilasci previsti, nonché di costo / budget, all'identificazione degli scostamenti rispetto a quanto inizialmente pianificato, supportando l'identificazione di eventuali misure correttive, ai fini del riallineamento. Il Servizio prevede, inoltre, il controllo e la gestione dei KPI definiti in fase di Pianificazione, al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi regionali strategici ICT;
- **Monitoraggio Servizi:** supporto, attraverso l'introduzione di un modello di *Service Level Management*, nell'adozione di apposite modalità e strumenti di misurazione e verifica degli indicatori di qualità della fornitura; nell'utilizzo di metodologie strutturate di valutazione di costi / benefici e rischi e di verifica del corretto utilizzo delle risorse previste dalla Regione Campania in coerenza con il Piano di Transizione Digitale e con le indicazioni del PNRR e della Politica Regionale di Coesione;
- **Supporto Gestione Operativa:** assistenza metodologica, progettuale e gestionale ai diversi coordinatori di progetto (Regione Campania, IFEL Campania, SORESA) nella gestione quotidiana delle attività operative per il governo dei Fornitori;

Accenture

EY

LUISS

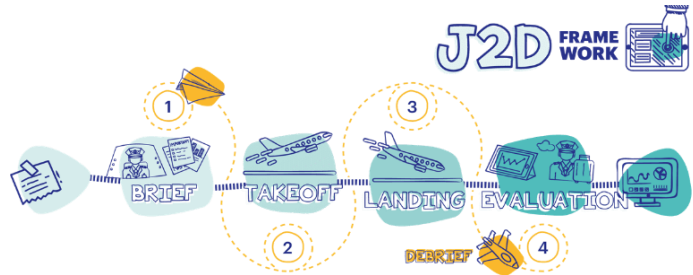


- **Change Management:** insieme di attività di supporto nella definizione, gestione e condivisione della migliore strategia di cambiamento e delle azioni e strumenti necessari a conseguire il massimo beneficio per tutti gli attori coinvolti nel processo di transizione.

5. SOLUZIONE PROPOSTA

Con riferimento agli obiettivi individuati di cui al paragrafo 4.0, vengono in questa sede descritte le soluzioni proposte e la relativa metodologia.

Al fine di garantire il più alto grado di omogeneità e qualità dei servizi previsti dal lotto 2, il RTI ha costruito un *framework* metodologico ad hoc per la fornitura, denominato **J2D–Journey to Digitalization**, frutto del confronto e consolidamento delle metodologie proprietarie per progetti di consulenza: **FORM**, di **Accenture**, che massimizza i principi della co-creazione di valore e del *design thinking*, con un approccio iterativo presente in tutte le fasi ed **Exelerator2**, di **EY**, che fornisce un set di attività, tecniche e strumenti da personalizzare nei diversi progetti. Il principio fondamentale comune è lo *User-Centered-Design*, che consente di definire soluzioni che massimizzano l'esperienza d'uso e il coinvolgimento di tutti i key user individuati.



Il framework metodologico J2D–Journey to Digitalization è strutturato in cinque fasi: **Brief, Takeoff, Landing, Evaluation e Debrief**, che verranno trattate nei successivi paragrafi calate su ognuno dei 3 servizi.

Si precisa che la fase di Brief non è presente nel Servizio 2 e che la fase di Debrief si delinea nello stesso modo in tutti i servizi e pertanto, per brevità di trattazione, verrà esplicitata solo nel primo.

A supporto di ciascuna fase del *framework* metodologico, infine, è stato definito e previsto un set di tecniche e strumenti delle metodologie tradizionali quali *design thinking*, BPM, ecc., che vengono di volta in volta applicate e descritte nei singoli obiettivi progettuali e sulla base delle specificità dei fabbisogni espressi dalla Regione.

5.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 1: DISEGNO DEI PROCESSI DIGITALI SOTTESI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI EROGATI DALLA REGIONE CAMPANIA

Per supportare la Regione nel suo percorso di evoluzione e trasformazione digitale, la soluzione proposta è volta a semplificare e digitalizzare i processi sottesi all'erogazione dei servizi digitali.



In linea con l'approccio metodologico del *design thinking*, la **fase di take-off** prevede la rilevazione dello stato dell'arte dei processi sottesi all'erogazione del servizio digitale, mappando i diversi *task* di processo e definendo per ciascuno di essi gli elementi caratterizzanti, le criticità e l'eventuale opportunità di riutilizzo del processo esistente.

Nello specifico l'intervento è volto a rilevare e descrivere le principali caratteristiche dei processi in essere, tramite il **Catalogo dei Processi AS-IS** all'interno del quale verrà data evidenza della complessità dei processi, delle attività da mettere in atto, degli attori coinvolti, delle tempistiche e degli strumenti attualmente in uso.



Si procede con la **fase di landing**, che prevede come *output* il disegno dei processi *TO-BE* ed il necessario coinvolgimento dei key user individuati e ritenuti fondamentali.

Nello specifico, si procede con la predisposizione della **matrice delle responsabilità** con il dettaglio delle strutture della Regione presidio del *task* di processo, sia in termini di responsabilità formale che operativa e della catena del valore e fornendo ad ogni singolo utente una visione dei *task* che lo vedono coinvolto.

Per ogni singolo *task* vengono dettagliate tutte le informazioni associate e quelle utili ai fini della descrizione completa del processo. Questo implica che, anche in fase di *scouting*, la ricerca di elementi riutilizzabili avviene

Accenture

EY

LUISS



a livello di singolo *task*, che viene gestito come un elemento a sé stante, per cui modificando i connettori (*task* precedente e successivo), la specificità di *input* e *output* e *owner*, esso può essere riutilizzato in un nuovo processo, come elemento modulare da specializzare, ove necessario, in base al processo in lavorazione e agli ulteriori key user, sempre in ottica *User-Centered-Design*.

Si procede poi a rilevare e descrivere le principali caratteristiche dei processi futuri, strutturando il **Catalogo dei Processi TO-BE**, all'interno del quale verrà data evidenza della complessità dei processi, delle attività da mettere in atto, degli attori coinvolti, delle tempistiche e degli strumenti attualmente in uso e dei KPI attesi.

Si precisa che l'oggetto d'intervento, come previsto dal Piano dei Fabbisogni, riguarderà 2 processi, la cui identificazione sarà in carico all'Amministrazione.

In sintesi, l'intervento proposto è volto a ottimizzare e integrare i processi *TO-BE* propedeutici all'erogazione di servizi digitali sempre più efficienti, prevedendo l'introduzione di miglioramenti incrementali, secondo le logiche del **Business Process Management** (BPM) e a garantire il miglioramento della qualità dei servizi offerti eliminando i tempi di lavorazione, riducendo gli sprechi e massimizzando la qualità e, di conseguenza, il valore.

Il linguaggio BPMN 2.0 appare, quindi, la scelta più opportuna per la rappresentazione di processi anche complessi che prevedano la presenza contestuale e l'interazione di molteplici attori. Infatti, il linguaggio BPMN 2.0 è stato realizzato con il preciso scopo di rendere i processi universalmente fruibili, leggibili e comprensibili.

Inoltre, è considerato indispensabile per garantire omogeneità, unitarietà e sinergia in fase di disegno dei processi *TO-BE* e per consentire il confronto e il riuso di processi realizzati.



Segue la **fase di evaluation**, indispensabile per consentire l'allineamento tra l'erogazione del servizio digitale e i processi digitali disegnati e l'individuazione dei *business requirements* per le successive evoluzioni dei sistemi informativi di riferimento.

La soluzione proposta prevede, quindi, la conduzione di un **assessment delle funzionalità** disponibili sui sistemi e applicazioni ICT e il dettaglio del flusso di interazione tra la Regione e l'utente finale del servizio e prevede inoltre per ognuno dei processi *TO-BE* individuati:

- La valutazione del livello di digitalizzazione rispetto ai precedenti processi e ai KPI individuati durante la fase di *brief*;
- L'individuazione dei relativi *gap* di digitalizzazione;
- Gli impatti sull'usabilità, per i processi per cui è stato sviluppato il relativo prototipo;
- Gli interventi di digitalizzazione e reingegnerizzazione del processo;
- Quantificazione dei risparmi ottenibili dalla dematerializzazione.

Inoltre, al fine di valutare il livello di digitalizzazione e di qualità del processo digitale, verranno definiti per ciascun processo digitale i relativi indicatori di digitalizzazione, tutti gli elementi strategicamente rilevanti come la *customer experience* e l'usabilità e il monitoraggio dello stesso volto a garantire che ci sia sempre una corretta esecuzione e alla gestione di eventuali cambiamenti di requisiti, dovuti ad esempio a variazioni normative o di contesto che possano influenzare quanto già definito nella fase di *Brief*.

Sulla base degli elementi descritti in precedenza, si prevede la predisposizione della **roadmap degli interventi** per un dettaglio delle azioni che dovranno essere intraprese e la definizione di un **cronoprogramma** di alto livello per la relativa realizzazione, con l'obiettivo di fornire alla Regione una visione di insieme di tutti gli interventi e delle relative *milestone* e supportare il *management* in una eventuale prioritizzazione della *delivery*.

L'ultimo intervento riguarda la conduzione di un **assessment organizzativo** volto a valutare le specifiche competenze digitali rispetto al nuovo processo digitale.

L'*output* restituirà spunti di riflessione utili ad analizzare il divario presente tra i processi in essere e quelli a tendere (**Gap Analysis**) e le relative attività indispensabili affinché tali *gap* vengano colmati per raggiungere un livello ottimale di utilizzo del nuovo modello *TO-BE*.

Accenture

EY

LUISS



Secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico Speciale, verrà predisposto inoltre un Catalogo dei processi nazionale come *repository* unico di tutti i processi digitali fruibile anche da parte di altre Amministrazioni.

5.2 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 2: SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DEGLI STRUMENTI DI ACQUISIZIONE

Anche per questo servizio, il Gruppo di Lavoro applica la metodologia J2D per garantire all'Amministrazione le competenze necessarie a svolgere attività complementari strettamente correlate all'implementazione di servizi digitali. In particolare, l'obiettivo di questa soluzione è la valutazione degli strumenti di acquisizione più opportuni e adeguati alla tipologia di iniziative individuate. Per far ciò dunque, si farà riferimento ad un approccio basato sul coinvolgimento di risorse esperte di project financing, abili nell'individuazione delle migliori soluzioni di finanziamento, complementare all'utilizzo di strumenti comparativi del RTI che permettono la valutazione e l'individuazione delle combinazioni più efficaci per ciascuna iniziativa o gruppo di esse.

5.3 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 3: SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GOVERNANCE DEL PIANO

La definizione, il mantenimento e la garanzia degli standard per la gestione dei progetti in ambito di trasformazione digitale sia per la componente infrastrutturale, sia per la componente di servizi digitali, avviene attraverso l'approccio sia operativo che metodologico qui definito, finalizzato all'erogazione delle attività strettamente legate alle politiche del cambiamento.

L'approccio proposto per supportare e accompagnare l'Amministrazione si basa su una metodologia combinata di attività di Program Management e di trasformazione digitale e si sviluppa nelle seguenti fasi:

- **Accompagnamento:** identificazione di tutte le azioni da mettere in campo al fine di gestire correttamente e con successo l'adozione dei nuovi processi digitali *TO-BE*;
- **Monitoraggio:** monitorare l'adozione dei nuovi processi al fine di individuare eventuali criticità e intervenire rapidamente con azioni correttive, procedendo con la rilevazione delle competenze richieste dal processo digitale, mediante il coinvolgimento diretto dei *key user* (secondo i principi *User-Centered-Design* e Partecipazione);
- **Continuous improvement:** supporto e accompagnamento nel *day-by-day* per fornire alla Regione gli strumenti e le metodologie necessari per svolgere periodicamente tale l'analisi, al fine di garantire costantemente una copertura organizzativa efficiente che sia in grado di supportare la Regione nel suo percorso di digitalizzazione.

5.4 UTENZA INTERESSATA / COINVOLTA

Nell'ambito del servizio di Disegno dei Processi Digitali, viene avviata l'**individuazione degli User dell'Amministrazione** tramite strumenti ad hoc, ad esempio, tramite l'utilizzo del metodo **Bull's-eye Diagramming** (mappa formata da centri concentrici) utile a posizionare e ad assegnare a tutti gli *stakeholder*, appartenenti all'Amministrazione e al suo ecosistema, un livello di coinvolgimento (basso, medio o alto) per le attività di definizione dei programmi di trasformazione digitale. Il livello di coinvolgimento di ogni utente è determinato dalla media del grado (da 1 a 3) assegnato ai seguenti 4 *driver*:

- **ruolo gerarchico**, cioè il livello determinato dal posizionamento all'interno dell'organigramma;
- **prossimità servizio**, ovvero il livello di sensibilità e operatività sui servizi/ famiglie di servizi;
- **rilevanza decisionale**, cioè il livello di capacità decisionale determinato anche dal ruolo gerarchico ricoperto;
- **visione strategica** ossia il livello di visione omnicomprensiva sull'Amministrazione e sul suo ecosistema.

I diversi *user* sono quindi individuati e segmentati secondo i 3 gruppi seguenti:

- **Key user:** ovvero i livelli apicali (es. Direttori, Dirigenti) delle PA richiedenti che rappresentano i soggetti di maggior rilievo per il servizio di disegno dei processi digitali;



- **Expert user:** rappresentano i soggetti maggiormente operativi nei diversi ambiti tematici dell'Amministrazione che possono essere coinvolti per la declinazione di dettaglio del disegno dei processi;
- **Indirect user:** rappresentano i soggetti non impattati direttamente dal servizio di disegno dei processi digitali, ma che indirettamente ne dovranno far parte in base alla tipologia di ambito.

5.5 EVENTUALI RIFERIMENTI / VINCOLI NORMATIVI

Di seguito, sono riportati i vincoli normativi ritenuti applicabili:

- Delibera di Giunta Regionale N. 267 del 22/06/2021;
- Delibera di Giunta Regionale N. 482 del 04/11/2021;
- D.L. 77/2021, il quale, nel disciplinare la governance del PNRR, affida alle Regioni compiti di primo piano per raggiungere i target definiti;
- Articolo 76 del decreto "Cura Italia" ha previsto l'introduzione di soluzioni di innovazione tecnologica e digitalizzazione nella PA facilitate da un gruppo di esperti a diretto contatto con il Presidente del Consiglio dei Ministri, con l'intento di enfatizzare l'importanza strategica dell'innovazione all'interno della PA.

6. PIANO DI PROGETTO

6.1 CRONOPROGRAMMA

Di seguito si riporta la pianificazione di massima dei servizi previsti:

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7
OB 1							
OB 2							
OB 3							

6.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

La durata ipotizzata per la fornitura è di 7 mesi dalla data di attivazione, compatibilmente con il vincolo definito dall'Accordo Quadro, ovvero che i singoli Contratti Esecutivi hanno una durata massima pari alla durata residua, al momento della sua stipula, dell'AQ.

6.3 GRUPPO DI LAVORO

Il Gruppo di Lavoro previsto per l'attuazione del presente intervento progettuale è strutturato secondo il modello organizzativo descritto al Paragrafo 2 del presente documento ed è basato su multidisciplinarietà e agilità. La prima è assicurata attraverso la costituzione di Gruppi di Lavoro misti, mentre la seconda è basata su un modello flessibile che favorisce la scalabilità, sia verticale (con la possibilità di ampliare rapidamente il Gruppo di Lavoro) che orizzontale (con la possibilità di integrare il Gruppo di Lavoro con ulteriori competenze specifiche o di creare ulteriori gruppi di lavoro per esigenze provenienti da diverse Amministrazioni).

Nel dettaglio, per quanto riguarda gli aspetti procedurali di costituzione dei gruppi di lavoro, il RUAC è supportato dai Referenti dei Servizi per l'individuazione del corretto mix di risorse tra il personale che meglio risponde alle esigenze ed alle professionalità richieste dall'Amministrazione.

La selezione del Gruppo di Lavoro avviene analizzando il contesto dell'Amministrazione dal punto di vista funzionale individuando il personale maggiormente qualificato sulle tematiche attese.

Il Gruppo di Lavoro selezionato è strutturato ed abituato al lavoro in modalità fisico-digitale ovvero in presenza presso le sedi dell'Amministrazione o da remoto, come avvenuto per l'emergenza COVID-19, grazie a strumenti di collaborazione virtuale.

Accenture

EY

LUISS



6.4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

In linea con quanto riportato nei paragrafi precedenti, la modalità operativa utilizzata per l'esecuzione dei servizi, rispetterà il *framework* metodologico *J2D - Journey to Digitalization*, che avrà l'obiettivo di veicolare i metodi, le tecniche e le soluzioni più appropriate sui servizi *in scope*.

Le attività descritte all'interno di questo Piano Operativo saranno espletate tramite incontri e riunioni operative sia virtualmente che in presenza, presso la sede della Regione.

Si prevedono interviste one to one, incontri per gruppi di lavoro interessati ed incontri formali per la condivisione dei risultati, in funzione delle specifiche tematiche.

Le riunioni virtuali saranno supportate da strumenti e piattaforme di *collaboration* sulla base delle esigenze della Regione (es. Microsoft Teams, Zoom).

La modalità di esecuzione dei servizi sarà in parte presso la sede della Regione e in parte in modalità *remote working*.

6.5 MODALITA' DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE

La modalità relativa al processo di approvazione dei *deliverable* verrà definito successivamente. Si rimanda al documento Piano di Qualità per gli ulteriori dettagli.

6.6 MODALITA' DI GOVERNO DEL PROGETTO

L'organizzazione proposta sia a livello di Accordo Quadro che ereditata a livello di singolo CE, adotta un modello snello, che individua ruoli e compiti precisi delle risorse che ne fanno parte, al fine anche di favorire la comunicazione continua degli attori coinvolti.

Sulla base del Piano dei Fabbisogni ricevuto, già a partire dalla presente fase di predisposizione del Piano Operativo, in risposta alle esigenze dell'Amministrazione, il team dedicato a livello di AQ ricerca ed individua sulla piattaforma del RTI, di gestione delle competenze le risorse maggiormente compatibili. Tramite appositi algoritmi è quindi immediatamente possibile determinare la capacità del *Resource Pool* a disposizione, di soddisfare le specifiche esigenze e, in alternativa, in caso di criticità, ingaggiare tempestivamente ulteriori risorse dai bacini di competenza messi a disposizione dal RTI, al fine di mettere a disposizione fin da subito risorse di numerosità e competenze maggiormente compatibili nel soddisfare le esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni e capaci di assicurare la copertura tematica e funzionale utile a garantire il rispetto dei tempi e costi.

Di seguito si esplicitano ruoli e relativi compiti associati ai principali attori coinvolti sul Contratto:

- Il RUAC è la figura garante della correttezza nell'esecuzione dei servizi quali la pianificazione e consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, oltre che il la figura adibita alla predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità e delle specificità dei servizi richiesti. Esso rappresenta la principale interfaccia dell'Amministrazione con il Fornitore;
- Durante la fase operativa in cui sono erogati i servizi, le figure dei Responsabili Tecnici a capo di ogni servizio attivato a supervisione dei team opportunamente staffati, interfacciandosi con i relativi referenti dei servizi/area dell'Amministrazione, garantiscono l'omogeneità di erogazione degli stessi, coordinando, all'interno del Contratto, i vari interventi. Essi, sono infatti i garanti del corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici.

6.7 MODALITA' DI INTERAZIONE TRA I SOGGETTI COINVOLTI

L'interazione tra gli attori coinvolti nel progetto verrà veicolata attraverso l'organizzazione di riunioni per l'avvio dei lavori e per la condivisione periodica dello stato dell'arte.

In particolare, è previsto un coinvolgimento di tutti i soggetti secondo le modalità di seguito riportate:

- **Riunione plenaria di Kick-off:** vedrà coinvolti il Comitato Direttivo, il responsabile di progetto, i referenti degli Uffici che hanno preso parte al progetto, il responsabile del servizio di riferimento e il

Accenture

EY

LUISS



relativo Gruppo di Lavoro. L'incontro verterà sulla condivisione degli obiettivi di progetto, dell'organizzazione dei diversi filoni progettuali e del GANTT che esplicita le attività e le relative tempistiche per ognuno dei filoni.

- **Riunioni operative:** vedranno coinvolti i referenti degli uffici che hanno preso parte al progetto, il responsabile del servizio di riferimento e il relativo Gruppo di Lavoro. Gli incontri saranno organizzati per affiancare e aggiornare gli Uffici durante tutta la durata dello svolgimento delle attività e condividere eventuali dubbi/azioni migliorative.
- **SAL mensili:** vedranno coinvolti il Comitato Direttivo, il responsabile di progetto, i referenti degli uffici che hanno preso parte al progetto, il responsabile del servizio di riferimento e i relativi gruppi di lavoro locali. Gli incontri avranno come obiettivo la condivisione dei deliverable prodotti, l'aggiornamento sullo stato delle attività pianificate e il confronto per l'identificazione di eventuali criticità / feedback.
- **SAL quindicinali:** vedranno coinvolti i referenti degli uffici che hanno preso parte al progetto, il responsabile del servizio di riferimento e i relativi gruppi di lavoro locali. Gli incontri saranno finalizzati alla condivisione dei deliverable e alla raccolta di eventuali fabbisogni e criticità.

7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

7.1 TEAM DI LAVORO

Nella tabella seguente sono indicati i ruoli e i nominativi dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali del Lotto 2.

RUOLO	NOME	COGNOME	RIFERIMENTI
RUAC	Dario	Beltrame	Accenture S.p.A.
RESPONSABILE TECNICO L2.S2	Ferdinando	Pandolfo	Accenture S.p.A.
RESPONSABILE TECNICO L2.S3	Antonello	Chiumarulo	EY Advisory S.p.A.

7.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Si riporta di seguito il dettaglio delle modalità di erogazione dei servizi oggetto del Lotto 2.

Per un maggiore dettaglio si rimanda al Capitolato Tecnico speciale, sezione del servizio specifico "Requisiti e modalità di erogazione del servizio".

SERVIZIO	MODALITA' DI EROGAZIONE	MODALITA' DI REMUNERAZIONE
L2.S2 - Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	Servizio di disegno / reingegnerizzazione di uno o più processi inclusivo del disegno della <i>User Experience</i> e della realizzazione di prototipo per la sua simulazione, verifica e validazione, per ciascun processo oggetto di intervento	Remunerazione a Corpo

Accenture

EY

LUISS



L2.S3 – Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale

Numero di gg/persona

Remunerazione a Consumo

7.3 QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO

L'importo complessivo della fornitura per tutti i servizi del Lotto 2 è di euro 507.135,72.

ID SERVIZIO	NOME SERVIZIO	ELEMENTI DI PREZZO		METRICA	MODALITA' DI EROGAZIONE	MODALITA' CONSUNTIVAZIONE	PERIODICITA' CONSUNTIVAZIONE	PREZZO UNITARIO OFFERTO	QUANTITA'	VALORE ECONOMICO
L2.S2	Disegno del processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale	Fascia C	Base + opz. 2	• Numero di key user >15 • Numero di strutture organizzative coinvolte >4 e <=8 • Numero di processi interfacciati >8 e <=12	A corpo	A deliverable	-	€210.000,00	2	€420.000,00
L2.S3	Supporto specialistico per le attività propedeutiche all'implementazione del servizio digitale	Tariffa media giornaliera		Giorni/Persona	A consumo	GG/Persona	-	€ 296,38	294	€ 87.135,72
	TOTALE									€ 507.135,72

7.4 MODALITA' DI RICORSO AL SUBAPPALTO DA PARTE DEL FORNITORE

Si riportano in tabella le quote massime subappaltabili.

SERVIZIO	ACN	EY	LUISS
L2.S2	40%	40%	40%
L2.S3	40%	40%	40%
L2.S3	40%	40%	40%

Le aziende subappaltatrici verranno identificate nel corso del progetto e sottoposte ad autorizzazione da parte dell'Amministrazione come previsto dal contratto.

7.5 ALLEGATI

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

Accenture

EY

LUISS



fonte: <http://burc.regione.campania.it>

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.

7.5.2. CV

I CV inerenti i Referenti indicati al §2.2, saranno inviati entro 10 giorni a partire dalla stipula del Contratto Esecutivo.

