

APPLICATIVI IN CLOUD PAL PER IL LOTTO2

CONTRATTO QUADRO CONSIP

PIANO OPERATIVO

SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E L'AFFIDAMENTO
DI SERVIZI DI PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
(LOTTO2-PAL)



deda.next
envision public services



PAgile
Pace of Progress Acceleration

INDICE

INTRODUZIONE	1
1. Descrizione specifica del Contratto Esecutivo	2
1.1 Scopo e durata.....	3
1.2 Riferimenti.....	3
1.3 Acronimi e glossario	3
2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	4
3. ATTIVITA' IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI	5
4. CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	5
5. SOLUZIONE PROPOSTA.....	7
5.1 Contesto di riferimento.....	7
5.2 Approccio proposto.....	7
6. PIANO DI LAVORO GENERALE	13
6.1 Piano di SET-UP	13
6.2 Piano di lavoro dei servizi.....	15
6.3 Luogo e orario di erogazione	16
6.4 Piano di Qualità specifico	16
7. SUBAPPALTO	16
8. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO	17

Autore
RTI IBM-Deda.Next Public Services-EY Advisory-PAgile
Approvazione
Autorizzazione

Lista dei cambiamenti

Versione	Data	Nome	Motivo aggiornamento
Prima versione			

INTRODUZIONE

L'Accordo Quadro Applicativi in Cloud, è una delle Gare Strategiche ICT bandite da Consip, ID 2212 a supporto delle Pubbliche Amministrazioni per implementare la Trasformazione Digitale, rendendo disponibili i servizi di sviluppo ed evoluzione delle applicazioni dell'Amministrazione per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi sfruttando il paradigma cloud. E' suddivisa in 9 lotti, di cui 5 lotti destinati all'erogazione di servizi applicativi e 4 lotti ai servizi PMO e Governance.

I servizi applicativi fruibili alle Pubbliche Amministrazioni Locali sono:

- Servizi di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF)
- Servizi di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)
- Servizi di Migrazione Applicativa al Cloud (MI)
- Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF)
- Servizi di Manutenzione Adeguativa (MD) , Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia"(MC) e Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC)
- Servizio di Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione (CW)
- Servizi di Supporto Specialistico ICT (SS)
- Servizio di Software Quality Assurance, Compliance e Measurement (QA)
- Servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo: Gestione applicativi e basi dati (GA), Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web (FE), Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (GT)

Il presente documento ha ad oggetto alcuni dei sopra citati servizi relativi al Lotto2 per la Pubblica Amministrazione Locale per i contratti esecutivi con importo superiore a € 5.000.000, affidati al RTI

IBM-DedaNext-EYAdvisory-Pagile, secondo quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. b) del Codice, a condizioni tutte fissate di AQ.

In particolare, l'identificazione del RTI è stata effettuata sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze della Regione Campania (di seguito Amministrazione) documentate nel Piano dei Fabbisogni 7346071 e mediante il ricorso al "Comparatore" reso disponibile da Consip all'attivazione dell'Accordo Quadro Applicativi in Cloud – Lotto2.

1. Descrizione specifica del Contratto Esecutivo

Oggetto del presente Progetto è quello di estendere l'intero ecosistema digitale regionale, in continuità con le progettualità già espletate negli scorsi anni, a tutti i procedimenti gestiti dall'Amministrazione, consentendo così di:

- promuovere modelli organizzativi più efficienti;
- implementare iniziative mirate a potenziare ed estendere l'innovazione nei processi amministrativi;
- realizzare un framework tecnologico che garantisca l'interoperabilità tra le diverse piattaforme e applicativi regionali e nazionali, al fine di scambiare dati e condividere servizi in sicurezza, valorizzando il patrimonio informativo pubblico, dell'ente e del territorio.

In particolare, al fine di realizzare gli obiettivi strategici che si stanno perseguendo attraverso un piano di ammodernamento dell'apparato regionale, l'Amministrazione, all'interno del Piano dei fabbisogni 7346071, ha richiesto supporto per;

- la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi – **Servizi Digitali**
- lo sviluppo di un set di servizi da erogare ai cittadini ed alle imprese attraverso la realizzazione di piattaforme digitali – **Ecosistemi Digitali**.

In tale contesto, l'Amministrazione richiede l'esecuzione dei seguenti servizi:

Servizi Realizzativi:

- ✓ Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF);
- ✓ Evoluzione di Applicazioni Esistenti (EV);

Servizi di Gestione e Manutenzione:

- ✓ Servizio di Gestione del Portafoglio Applicativo e Base Dati (GA);
- ✓ Manutenzione Adeguata (MD);

Servizi co-working e Specialistici:

- ✓ Supporto Specialistico (SS);
- ✓ Sviluppo e Evoluzioni software in co-working con l'Amministrazione (CW)

1.1 Scopo e durata

Scopo del presente Piano Operativo è di descrivere, coerentemente al Piano dei Fabbisogni ricevuto, l'approccio implementativo che il RTI propone per l'erogazione dei servizi selezionati dall'Amministrazione.

Il Piano contiene le seguenti macro aree informative: a) le quote di ripartizione delle attività tra le aziende del RTI, b) la soluzione operativa proposta, c) il piano di lavoro generale (inclusa la pianificazione delle attività di SET-UP e di subentro d) il dimensionamento economico delle iniziative richieste.

La durata del presente Piano è pari a 48 mesi, comprensiva della garanzia sulla difettosità, per massimo 12 mesi dalla data di collaudo, sul software modificato e realizzato. Il vincolo di garanzia è valido se il software non viene modificato dal fornitore subentrante.

È prevista una fase di SET-UP, con subentro standard, secondo le indicazioni previste al capitolo 8 del Capitolato Tecnico Speciale relativi ai Lotti Applicativi.

1.2 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Documento A	Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti applicativi, e le relative appendici relative alla gara a procedura aperta per la conclusione di un accordo quadro ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le pubbliche amministrazioni-ID 2212
Documento B	Offerta Tecnica del RTI IBM Lotto 2
Documento C	Contratto di Accordo Quadro Lotto 2 CIG 82106098E2 per l'affidamento di Servizi servizi applicativi in ottica cloud disponibile sul sito www.acquistinretepa.it la sezione Acquista > Accordi Quadro > Servizi Applicativi in Ottica Cloud > Lotto 2 > Documentazione di Iniziativa
Documento D	Listino Prezzi del RTI IBM Lotto 2 alla gara a procedura aperta per la conclusione di un accordo quadro ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le pubbliche amministrazioni-ID 2212 disponibile sul sito www.acquistinretepa.it nella sezione Acquista > Accordi Quadro > Servizi Applicativi in Ottica Cloud > Lotto 2 > Documentazione di Iniziativa e sul portale del fornitore "Area Informativa"
Documento E	AQ 2212 – Lotto 2 Piano dei fabbisogni relativo all'affidamento di Servizi Applicativi per Amministrazione ricevuto dal RTI il 10/07/2023

1.3 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.

RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
-----	-------------------------------------

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Denominazione Amministrazione	Regione Campania
Codice Fiscale	80011990639
Indirizzo	Via S. Lucia 81 - 80132 - Napoli (NA)
Indirizzo mail	massimo.bisogno@regione.campania.it
PEC	us11@pec.regione.campania.it
Codice IPA	5W9KR6

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Massimo
Cognome	Bisogno
Telefono	+390817962667
Indirizzo mail	massimo.bisogno@regione.campania.it
PEC	us11@pec.regione.campania.it

3. ATTIVITA' IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

Nell'ambito della specifica fornitura le attività saranno svolte dalle aziende secondo la ripartizione seguente:

SOCIETA' RTI	QUOTA PARTECIPAZIONE
IBM	40%
DEDA NEXT	29%
EY	13%
PA AGILE	18%

4. CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per la categorizzazione degli interventi si fa riferimento all'allegato file Excel "indicatori di Governance_Servizi Applicativi", compilato da Amministrazione secondo le indicazioni previste nel documento "Gare Strategiche – Disposizioni per la Governance" di cui, di seguito, si riportano i dati di interesse.

Principi Guida (Facoltativi) - par. 5. "Principi Guida"	
<i>Digital & mobile first</i>	Si
<i>Digital identity only</i>	Si
<i>Cloud first</i>	Si
<i>Servizi inclusivi e accessibili</i>	Si
<i>Dati pubblici un bene comune</i>	Si
<i>Interoperabile by design</i>	Si
<i>Sicurezza e privacy by design</i>	Si
<i>User centric, data driven e agile</i>	Si
<i>Once only</i>	Si
<i>Transfrontaliero by design</i>	No
<i>Open source</i>	Si

Categorizzazione I livello (Obbligo - almeno 1) - par. 6.1 "Categorizzazione di I livello dei contratti esecutivi"	
Layer Servizi	
<i>Servizi al Cittadino</i>	Si
<i>Servizi a Imprese e professionisti</i>	Si
<i>Servizi interni alla propria PA</i>	Si
<i>Servizi verso altre PA</i>	Si

Layer Piattaforme	
<i>Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini ed imprese semplificando l'azione amministrativa</i>	Si
<i>Aumentare il grado di Adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA</i>	Si
<i>Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini</i>	Si
Layer Interoperabilità	
<i>Favorire l'applicazione delle Linee guida sul Modello di interoperabilità da parte degli erogatori di API</i>	Si
<i>Adottare API conformi al modello di interoperabilità</i>	Si

INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE (<i>inserire almeno 1 indicatore</i>) - par. 7.1 "Indicatori Generali di Digitalizzazione"	
<i>IQT1- Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio (Formato %, senza decimali)</i>	%
<i>IQT2- Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio (Formato %, senza decimali)</i>	%
<i>IQT3- Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA 8 (Formato Numero senza decimali)</i>	Numero
<i>IDL1- Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento (Formato Testo - indicare obiettivo/i CAD)</i>	Testo
<i>IDL2- Integrazione con infrastrutture immateriali (Formato Testo - indicare Infrastruttura/e)</i>	Testo
<i>IDL3- Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale (Formato Testo - indicare BD interesse naz)</i>	Integrazioni con piattaforma ANPR
<i>ICR1- Riuso di processi per erogazione servizi (Formato Testo - indicare Processi/Amministrazioni)</i>	Testo
<i>ICR2- Riuso soluzioni tecniche (Formato testo - indicare Soluzione/Amministrazione)</i>	Testo
<i>ICR3- Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in co-working) (Formato Testo - indicare Amministrazioni)</i>	Testo

5. SOLUZIONE PROPOSTA

5.1 Contesto di riferimento

La Giunta Regionale, con il DGR 226/23, ha approvato gli obiettivi strategici che l'Amministrazione intende perseguire attraverso le scelte tecnologiche e di digitalizzazione, contenute nelle linee programmatiche (*"Strategia Digitale della Regione Campania: Piano di Transizione Digitale 2023-2025"*), e nelle linee di indirizzo strategico del nuovo modello di sanità digitale (*"Piano per la sanità digitale 2023-2025"*).

La Giunta regionale, inoltre, ha preso atto del *"Piano Operativo per la digitalizzazione della Regione Campania 2023-2025"*, che integra l'iniziativa di digitalizzazione dei processi amministrativi per la diffusione di servizi digitali della PA a cittadini e imprese, con l'obiettivo di raggiungere notevoli benefici sull'economia della regione e sulla qualità di vita dei cittadini.

Coerentemente con quanto indicato nell'ambito del contesto descritto, l'Amministrazione ha richiesto un supporto nello sviluppo di nuovi Ecosistemi e Servizi digitali che, sfruttando le nuove tecnologie, i framework e le architetture attualmente in uso, i modelli dati su cui si basano le piattaforme digitali, contribuiscano a rendere efficienti i processi amministrativi, consentendo il raggiungimento degli obiettivi di 'sburocratizzazione' della PA locale e favorendo il processo di inclusione e partecipazione attiva dei cittadini, la valorizzazione del territorio, la creazione di nuove opportunità, con evidente impatto sia a livello produttivo che sociale.

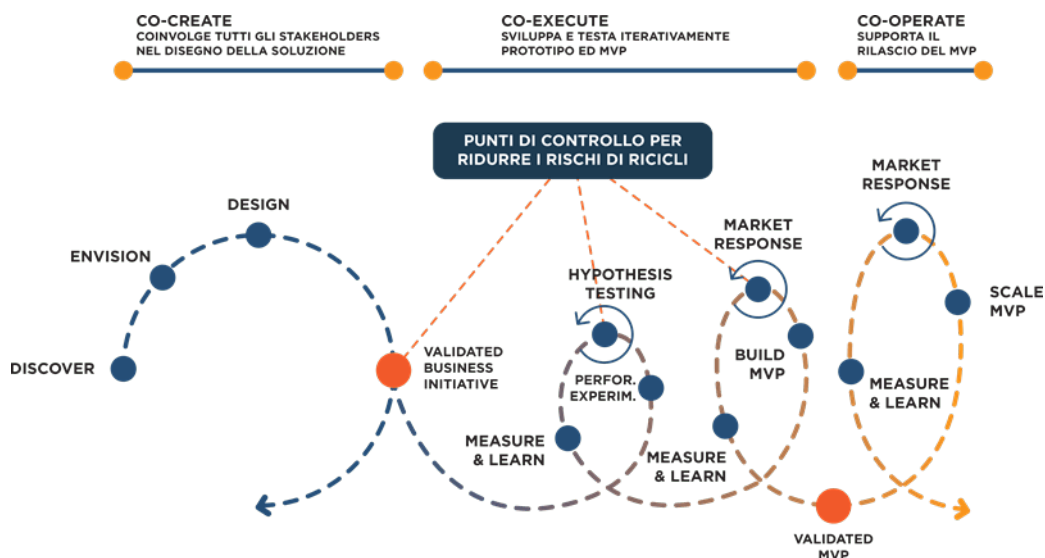
5.2 Approccio proposto

In linea con quanto espresso da Regione Campania nel Piano dei Fabbisogni, e con le linee evolutive descritte nel Contesto di riferimento, viene presentata di seguito una sintetica descrizione per macro-categorie dell'approccio proposto per l'erogazione dei servizi richiesti.

Servizi Realizzativi

Il RTI propone di impiegare per questa tipologia di Servizi la metodologia **IBM Garage**, che raccoglie pratiche e flussi di lavoro pensati per aiutare le organizzazioni a progettare, costruire, distribuire e scalare rapidamente soluzioni innovative. La metodologia IBM Garage, pertanto è in grado di supportare efficacemente la trasformazione digitale dell'Amministrazione attraverso un **approccio collaborativo con gli attori chiave dell'ecosistema** e la **realizzazione di MVP (Minimum Viable Product)** nella fase di definizione dei requisiti e disegno.

La metodologia, inoltre, include i concetti di **Enterprise Design Thinking, Lean Startup e Agile DevOps** e li rafforza perché ne dà una vista integrata e sinergica.



Fanno parte dei Servizi di carattere realizzativo, i seguenti Servizi richiesti dall'Amministrazione:

- Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field (GF)
- Servizio di Evoluzione di Applicazioni Esistenti (EV)

che vengono erogati in modalità progettuale, consuntivati a corpo e coordinati dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi.

Rientrano nel primo Servizio i progetti Green Field (GF), volti alla creazione di nuove applicazioni non esistenti, la digitalizzazione di procedimenti ed i progetti di reingegnerizzazione completa di applicazioni esistenti che richiedano la riprogettazione dell'architettura applicativa, delle basi dati e delle interfacce, al fine di realizzare un'applicazione completamente nuova rispetto a quella di partenza. Sono inclusi il riuso di componenti applicative e la migrazione dei dati pregressi. Il servizio prevede le attività di analisi, disegno, realizzazione, installazione.

Per quanto attiene al framework e l'architettura di riferimento, in continuità con le scelte tecnologiche già consolidate nel contesto Regione Campania, il RTI privilegerà soluzioni low-code e standard di comunicazione basati su web-services REST/SOAP, standard XML e JSON.

L'approccio adottato dal RTI per lo sviluppo applicativo è descritto al cap. 8 MODALITÀ SVILUPPO SOFTWARE del Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI IBM Lotto 2. In ogni caso il RTI si rifarà a quanto concordato di volta in volta con l'Amministrazione in funzione della specifica iniziativa usando gli stessi cicli di vita descritti in "Appendice 3 al CTS Lotti Applicativi - Cicli e Prodotti".

Il Servizio di Manutenzione Evolutiva di Software esistenti (EV), comprende gli interventi finalizzati ad arricchire le applicazioni esistenti con nuove funzionalità, o a modificare le funzionalità già esistenti, nonché iniziative in ambito di interoperabilità e cooperazione con altre PPAA.

Rientrano in questo Servizio:

- i progetti di reingegnerizzazione parziale di applicazioni esistenti che modificano l'architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l'utente/sistemi esterni ma non realizzano un'applicazione completamente nuova rispetto a quella di partenza.
- gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che impattano significativamente sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente.

Il Servizio si articola nelle medesime attività del Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo-Green Field e può essere svolto usando i medesimi cicli di vita descritti nell'“Appendice 3 al CTS Lotti Applicativi - Cicli e Prodotti”.

Servizi di Gestione e Manutenzione

Per questa categoria di Servizi, l'Amministrazione ha richiesto l'attivazione di:

- Servizio di Gestione del Portafoglio – Applicativa e Base Dati (GA)
- Servizio di Manutenzione Adeguativa (MD)

I Servizi di Gestione e Manutenzione sono focalizzati sulla capacità di: registrare, comunicare, distribuire, analizzare e risolvere tutte le chiamate, gli incidenti, le richieste di attivazione di nuove funzionalità e di informazioni; assicurare la piena operatività, funzionalità ed efficienza dei sistemi.

La natura eterogenea dei Servizi richiede l'adozione di un quadro metodologico ed un modello organizzativo, per rispondere alle diverse esigenze e condividerle con i servizi realizzativi e di supporto specialistico.

I Servizi assumono un ruolo centrale nella gestione ed evoluzione degli applicativi dell'Amministrazione e richiedono una solida capacità organizzativa di risposta alle esigenze e l'adozione di principi e best practice per ottimizzare la Service Value Chain in ottica ITIL 4.



Tutti i Servizi utilizzano gli strumenti concordati con l'Amministrazione in base ai processi in essere e predisposti in fase di Set-Up/Subentro, in particolare il Knowledge Management System e gli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi per la pianificazione del lavoro, per il monitoraggio delle diverse linee di servizio e la gestione dei rischi, per tracciare ogni tipo di richiesta, valutando la possibilità di integrazione con gli strumenti volti all'automazione dei processi di gestione.

Il Responsabile Tecnico dei Servizi definisce la configurazione organizzativa dei Gruppi di lavoro che operano in maniera flessibile secondo un framework di processi che combina gli standard alla specificità dell'Amministrazione.

I Servizi richiedono una pianificazione che gestisca attività continuative e giornaliere (assistenza agli utenti, monitoraggio degli indicatori, ecc..) e attività ad evento (scadenze amministrative, presa in carico di rilasci applicativi, ed esigenze di reperibilità e extra-orario per attività critiche).

Per la descrizione delle modalità di erogazione dei Servizi si fa riferimento al paragrafo 10.4.8 SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO del Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI IBM Lotto 2.

Servizi co-working e Specialistici

Per questa categoria di Servizi, l'Amministrazione ha richiesto l'attivazione di:

- Servizio di Supporto Specialistico (SS)
- Servizio di Sviluppo ed Evoluzioni Software in co-working con l'Amministrazione (CW)

Nell'ambito del **Servizio di Supporto Specialistico (SS)** il RTI mette a disposizione di Amministrazione un portafoglio di competenze di alto livello, continuo e proattivo e rende disponibili conoscenze specialistiche che facilitano l'individuazione di tutte le opportunità di miglioramento e di ottimizzazione dei processi/sistemi.

Il RTI propone, inoltre, un framework integrato di asset e metodologie che combina organizzazione, processi, competenze, prodotti e tecnologie per garantire e potenziare la capacità di risposta alle diverse esigenze di Amministrazione.

Ciò assicura la capacità di: allocare sul servizio risorse con competenze adeguate alle richieste per garantire know-how relativo a specifici ambiti funzionali, normativi, tematici o tecnologici; attingere al patrimonio di know-how e best practice di cui dispongono le aziende del RTI; supportare l'individuazione delle soluzioni tecnologiche e delle architetture più appropriate con un focus particolare sull'aspetto innovativo; erogare il servizio ed elaborare i relativi deliverable in linea con le evoluzioni normative, organizzative/amministrative.

In considerazione di quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni, di seguito si propongono tre possibili linee di attività:

- **Supporto al design del processo di implementazione della soluzione:**
 - supporto nell'elaborazione e nell'analisi di un piano d'azione complessivo che accompagni l'Amministrazione dalla progettazione alla realizzazione dei servizi digitali che ampliano l'offerta delle piattaforme applicative strategiche esistenti e l'evoluzione delle piattaforme al paradigma Cloud;
 - supporto specialistico per indirizzare le scelte tecnologiche per massimizzare l'ottimizzazione e la razionalizzazione dell'infrastruttura applicativa;
 - analisi della situazione implementativa progettuale attraverso attività di benchmarking e scenari comparativi al fine di migliorare le attività in maniera costante.
- **Supporto alla definizione e attuazione delle linee evolutive della soluzione:**
 - supporto all'Amministrazione per le scelte di indirizzo strategico;
 - redazione di analisi per l'individuazione di vincoli e dei relativi rischi di tipo giuridico-normativo, tecnologici, organizzativi, procedurali, etc. nella definizione e implementazione del piano;
 - redazione di analisi degli impatti del progetto rispetto alla sua pianificazione.
- **Armonizzazione complessiva degli interventi dell'Amministrazione attraverso:**

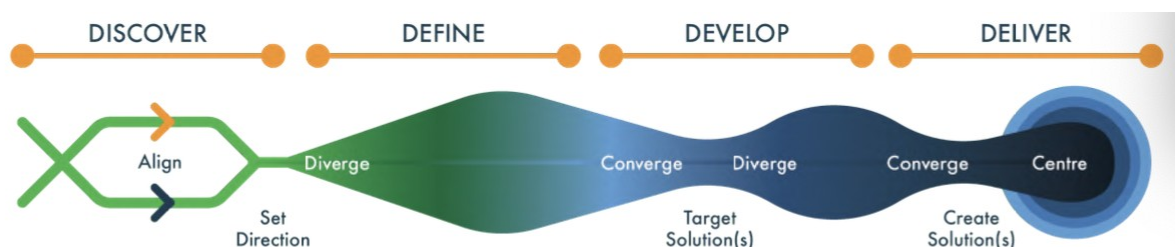
- redazione di assessment che valutino i livelli di digitalizzazione degli applicativi dell'Amministrazione;
- affiancamento e l'addestramento al personale dell'amministrazione su ambiti specialistici.

Come ulteriore elemento, il RTI monitora l'impatto sugli altri servizi derivante dal coinvolgimento del Supporto Specialistico, utilizzando i seguenti driver.

Driver	Descrizione
Sinergia tra i servizi della fornitura	Miglioramento nella gestione dei servizi della fornitura, grazie sia alla proposta di scelte tecnologiche e di prodotto basate sull'analisi dei trend tecnologici e improntate all'ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa sia alla visione d'insieme, su tutti i servizi del RTI.
Tempo di realizzazione delle nuove soluzioni (focus su sviluppi green field e grandi progetti)	Miglioramento dei tempi di ideazione, progettazione e realizzazione delle iniziative progettuali grazie alla introduzione di nuove tecnologie, in grado di efficientare le soluzioni e i tempi di esecuzione, e alla presenza, nei gruppi di lavoro, di risorse qualificate in grado di mettere a fattor comune gli sforzi di innovazione nonché facilitare l'adozione di nuove soluzioni.
Impatto sulla gestione applicativa	Miglioramento del servizio di gestione applicativa, con l'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative di automazione (sui processi, controllo, esecuzione task, ecc.) nella gestione del portafoglio.
Minimizzazione dei ricicli	Misurazione della diminuzione dei ricicli, effettuata a partire dal coinvolgimento del Supporto Specialistico rispetto all'esperienza precedente del servizio.

Nell'ambito del **Servizio di Sviluppo ed Evoluzioni software in co-working con l'Amministrazione (CW)** il modello proposto dal RTI si basa su alcuni principi fondamentali di condivisione, cooperazione e comunicazione che agevolano la creazione di un contesto sinergico, di contaminazione e valorizzazione delle competenze all'interno dei team misti e su un insieme integrato di soluzioni – organizzative, operative, metodologiche e strumentali – in grado di garantire: la copertura delle competenze funzionali, tematiche e tecnologiche; la flessibilità per gestire Amministrazioni eterogenee per tipologia e dimensione; il presidio e il coordinamento, a livello di AQ e di CE, di tutte le esigenze di co-working espresse dall'Amministrazione, tramite modalità di pianificazione dei team flessibili.

La soluzione proposta per il servizio di Co-working si basa sull'utilizzo combinato di tutte le metodologie di base proposte dal RTI a supporto dei singoli servizi di sviluppo, evoluzione, manutenzione, configurazione/personalizzazione (es. Scrum, DevSecOps, Agile, Virtual Design Thinking, Digital Reinvention ecc.), adattandole opportunamente in funzione dello specifico obiettivo che ha motivato l'Amministrazione a richiedere il co-working (ad es. obiettivi di training sulle proprie risorse, obiettivi di maggior controllo degli sviluppi e dei servizi, obiettivi di miglior allocazione delle risorse e riduzione della spesa, ecc.).



Nello specifico le metodologie adottate dal RTI saranno:

- la metodologia **Scrum** che contribuisce a rafforzare i momenti di interazione e quindi la collaborazione, la condivisione e la trasparenza all'interno dei team misti;

- la metodologia **DevSecOps**, che abilita il co-working tra risorse dell'Amministrazione e del RTI ed è adatta ai casi in cui sia necessario mettere in comunicazione più team;
- la metodologia **(Virtual) Design Thinking** prevede l'organizzazione di workshop interattivi, online o in presenza, che permettono di definire scenari evolutivi a partire da un determinato processo attraverso un approccio creativo e partecipativo;
- la metodologia di **Collaborative Enterprise Architect Solution (Co-EAS)** supporta la progettazione e la realizzazione di soluzioni e architetture complesse prevedendo sia momenti di lavoro "a quattro mani" che momenti di condivisione puntuali.
- per la conduzione del progetto la metodologia **Agile** che attraverso cicli di delivery ravvicinati (Sprint di 2 settimane) consente di ottimizzare le tempistiche dei rilasci grazie all'interazione continua con il cliente interno (direzioni regionali), consentendo l'implementazione di modifiche o aggiustamenti ad ogni step. L'adozione della metodologia Agile, consente una maggiore flessibilità e una miglior qualità del risultato finale in termini di rapidità di sviluppo, aumento della soddisfazione del cliente, grazie alla flessibilità e all'adattamento al cambiamento, la tempestiva risoluzione di difetti e issues step by step, la maggiore frequenza nella raccolta dei feedback che indirizzano le azioni da implementare negli sprint successivi.

Per quanto attiene al framework e l'architettura di riferimento, in continuità con le scelte tecnologiche già consolidate nel contesto Regione Campania per lo sviluppo dei servizi digitali già erogati dall'Amministrazione, il RTI privilegerà soluzioni low-code (es. Power Platform) e standard di comunicazione basati su web-services REST/SOAP, standard XML e JSON.

Portale della Fornitura

Il RTI ha reso disponibile il Portale della Fornitura "Lotto 2 Applicazioni in Cloud PAL", raggiungibile al link www.aic-l2pal.it, dove è possibile accedere alle aree di gestione del contratto quadro e del contratto esecutivo afferente al presente Piano operativo.

L'accesso è consentito previa autenticazione, pertanto è necessario effettuare la richiesta per una o più utenze, ed inviando la richiesta alla casella di posta admin@aic-l2pal.it.

6. PIANO DI LAVORO GENERALE

Sulla base del Piano dei Fabbisogni inviato, sarà predisposto un Piano di Lavoro Generale, che recepirà i contenuti concordati con l'Amministrazione in fase di Set-up. Il Piano di Lavoro Generale si svilupperà su un arco temporale di 48 mesi (cfr. Piano dei Fabbisogni cap. 3) a decorrere dalla data di conclusione delle attività di Set-Up.

E' prevista una fase di Subentro di 6 settimane a garanzia dell'Amministrazione circa la continuità dei servizi e il consolidamento delle competenze sugli applicativi dell'Amministrazione da parte del RTI.

Di seguito viene fornita un'ipotesi di Piano relativo alla fase di Set-Up e Subentro.

6.1 Piano di SET-UP

Per il Set-Up il RTI adotta il Framework Start & Go (S&G) che, partendo dalle metodologie proprietarie delle singole società del RTI, mette a fattor comune il profondo know-how acquisito in attività analoghe svolte in contesti assimilabili. Il Framework S&G costituisce il riferimento per l'erogazione di tutte le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni e si basa su un approccio Agile alla transizione, che fa leva su un Gruppo di Lavoro personalizzato e sugli strumenti selezionati per lo specifico contesto tra quelli proposti in Offerta Tecnica.



Il RTI utilizzerà i tool e gli strumenti già in uso presso l'Amministrazione per la condivisione e pubblicazione della documentazione di progetto e per gestire i repository di codice sorgente e il controllo versioning (GitLab). inserire + ambiente docker

Analogamente per la creazione, la distribuzione e l'esecuzione di applicazioni in container, sarà utilizzata la piattaforma open-source Docker.

Attività e deliverable di Set-Up

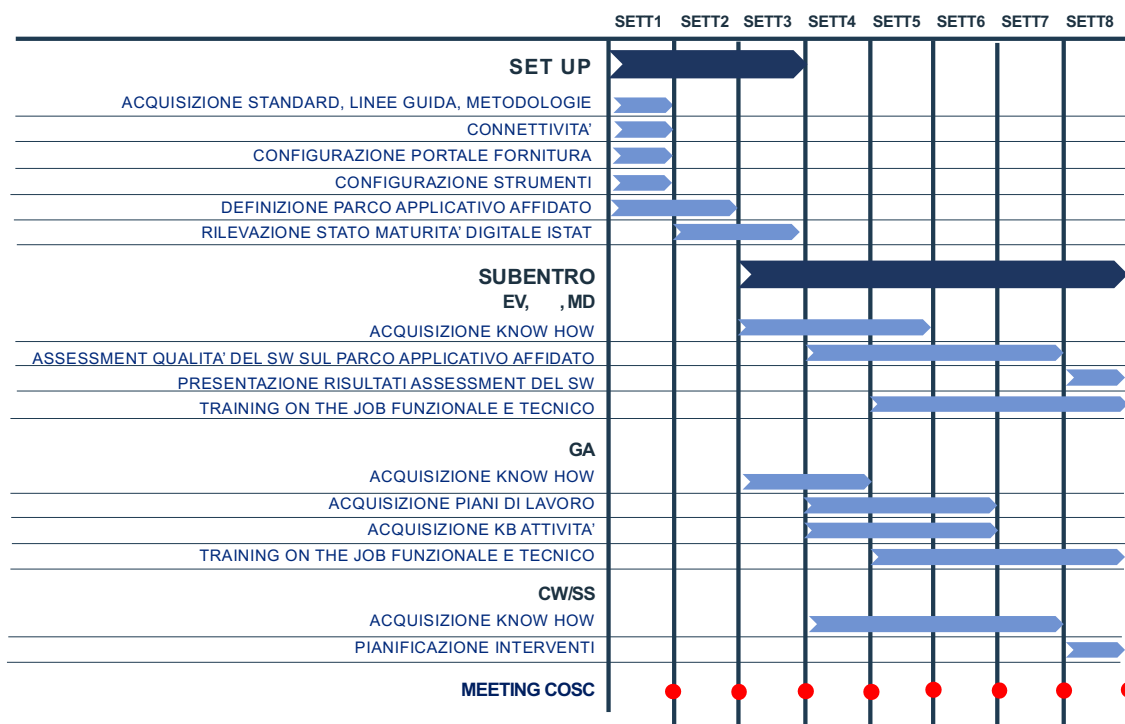
Per quanto attiene al Set-Up si fa riferimento a quanto richiesto nel Piano dei Fabbisogni ai cap. 2 e cap.5.

Cod.	Nome	Descrizione	Prodotti	Referente
SETUP 01	Acquisizione standard, linee guida e metodologie	Acquisire gli standard, le linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione	Popolamento piattaforma Knowledge Management (Confluence, Box)	Responsabile QA
SETUP 02	Connettività	Predisporre i collegamenti telematici e di rete con Amministrazione	Connessione VPN operativa	Configuration Manager

Cod.	Nome	Descrizione	Prodotti	Referente
SETUP 03	Configurazione Portale Fornitura	Configurare il Portale della Fornitura con sezione dedicata a Amministrazione	Sezione di Amministrazione nel Portale Fornitura	Configuration Manager
SETUP 04	Configurazione strumenti	Predisporre e configurare gli strumenti, concordati con Amministrazione, necessari per garantire l'operatività dei servizi, l'efficacia delle comunicazioni e l'efficienza dei processi: analisi del SW, di testing, di Sw Factory, monitoraggio applicativo, di tracciatura e gestione dei ticket/attività, KBMS (Service Now e GIT-Lab ecc.)	Strumenti configurati	Configuration Manager
SETUP 05	Analisi e Conferma del parco applicativo immediatamente affidato	Individuazione del perimetro applicativo da prendere in carico, clusterizzazione e prioritizzazione delle applicazioni	Piano di Piano di Lavoro Generale aggiornato e attualizzato	Knowledge & Transition Manager
SETUP 06	Individuazione delle aree applicative "to-be" in affidamento	Overview del perimetro applicativo "to-be" da prendere in carico, definizione della tipologia di subentro da attuare	Piano di Piano di Lavoro Generale aggiornato e attualizzato	Knowledge & Transition Manager
SETUP 07	Rilevazione dello stato di maturità digitale di Amministrazione	Rilevare lo stato di maturità digitale del perimetro applicativo in ambito relativamente ai servizi richiesti tramite somministrazione di un questionario agli stakeholder	Dati di riferimento per il benchmark di avanzamento del percorso di innovazione	Responsabile Tecnico Servizi Supporto Specialistico

Cronoprogramma

Di seguito il Cronoprogramma del Set-Up, ottimizzato in un arco temporale di 3 settimane, al fine di rendere l'esecuzione progettuale immediatamente operativa e Subentro su un arco di 6 settimane.



Durante la fase di Set-Up, viene redatto un Piano di Lavoro con una pianificazione di dettaglio per i Servizi relativi alle applicazioni in perimetro, clusterizzate e priorizzate secondo criteri definiti congiuntamente con Amministrazione (ad esempio per ambito funzionale o per stack tecnologico).

Gruppo di Lavoro

Per l'erogazione dei servizi, a partire dalla fase di Set-Up, sono previste le seguenti figure professionali:

- **Responsabile Unico CE (RUAC CE):** responsabile della conduzione del CE e della struttura organizzativa messa a disposizione dal RTI; rappresenta l'interfaccia unica verso il Cliente per tutti gli aspetti inerenti il CE ed assicura la qualità complessiva dei servizi erogati oggetto del CE;
- **Responsabili Tecnici Servizi:** coordinano operativamente tutte le attività legate ai servizi oggetto del CE e ne assicurano la gestione integrata;
- **Responsabile QA (RQA),** figura aggiuntiva, garantisce la completezza della documentazione raccolta durante le attività di subentro ed è coinvolto nella definizione degli standard di qualità della documentazione;
- **Configuration Manager (CM),** figura aggiuntiva, si occupa del setup di tutti gli strumenti, della predisposizione del Portale della Fornitura e degli strumenti di Knowledge Management ed è coinvolto nell'analisi e nella definizione di eventuali proposte migliorative da avviare sui servizi, in logica *continuous improvement*;
- **Security e Data Privacy Manager,** figura aggiuntiva, responsabile della corretta gestione dei dati personali trattati all'interno del CE;
- **Referente Innovazione,** figura aggiuntiva, che a livello di CE ha l'obiettivo di garantire la sinergia a tutti i livelli della Fornitura nella proposta delle migliori soluzioni innovative su tutti i servizi;
- **Referente Tecnologico (Cloud Native)** progetta e mantiene l'architettura applicativa di cloud computing e non dell'Amministrazione. All'interno di un progetto applicativo disegna, evolve, adegua l'architettura software dell'applicazione sulla base dei requisiti (funzionali e non funzionali richiesti dalla PA), risolvendo e coniugando la complessità funzionale con le soluzioni tecnologiche, con particolare riferimento al paradigma Cloud.

6.2 Piano di lavoro dei servizi

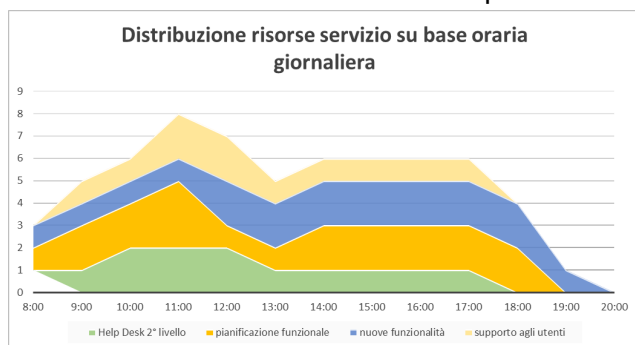
Per le attività di carattere progettuale, il RTI propone una gestione trimestrale delle pianificazioni degli interventi prevedendone la condivisione entro 1 mese precedente l'inizio del trimestre in oggetto, al fine di predisporre per tempo il team di lavoro necessario. In riunioni congiunte, l'Amministrazione espone gli interventi da richiedere e vengono concordate le priorità, il piano e le stime delle attività da prevedere per il trimestre successivo.

Gli interventi vengono pianificati su base temporale con la metodologia Rolling Wave al fine di verificare costantemente la sostenibilità del Piano di lavoro e assicurare l'impiego ottimale delle risorse, il rispetto delle milestone e il controllo del percorso critico della fornitura. Il Piano di lavoro è maggiormente dettagliato per il trimestre a seguire (più è vicina la data d'inizio, maggiore è il dettaglio) e via via che si acquisisce visibilità degli interventi da svolgere si pianifica la parallelizzazione di attività stabilizzando il processo e riducendone la variabilità.

Per le attività progettuali, la frequenza minima di aggiornamento è di 2 settimane. Negli incontri di Stato Avanzamento Lavori si condividono le attività concluse ed in corso, con la percentuale di avanzamento, eventuali rischi/criticità/ritardi, eventuali impatti dei rischi/criticità, azioni di recupero e razionali dello scostamento.

I Servizi di Gestione e Manutenzione comprendono servizi con pianificazione giornaliera per le attività continuative e quotidiane di assistenza agli utenti, monitoraggio degli indicatori, ecc. e servizi a richiesta che sono pianificati con periodicità mensile per far fronte all'attivazione di interventi progettuali legati ad evento (scadenze amministrative, presa in carico di rilasci applicativi, e esigenze di reperibilità e extra-orario per attività critiche).

La pianificazione dei Servizi di Gestione e Manutenzione è quindi su base mensile con revisioni periodiche bisettimanali per verifica di avanzamento, eventuale ripianificazione e pianificazione del periodo successivo. La pianificazione con periodi ravvicinati rende flessibile il gruppo di lavoro, consente di allocare in modo tempestivo le risorse con specifiche competenze, consente di



rispondere ad eventi prevedibili e imprevedibili attraverso le tecniche avanzate di Rolling Wave, crashing o fast tracking:

- con azioni di job rotation,
- con il rafforzamento del gruppo di lavoro,
- con azioni sulla finestra temporale lavorativa (vedi figura: prolungamento, sfalsamento dell'orario di servizio, sovrapposizione di turni di lavoro, ricorso allo

straordinario).

6.3 Luogo e orario di erogazione

Per il luogo e orario di erogazione dei Servizi si fa riferimento a quanto riportato nel Piano dei Fabbisogni al cap. 4 per le caratteristiche comuni a tutti i Servizi richiesti.

6.4 Piano di Qualità specifico

Su richiesta dell'Amministrazione RTI renderà disponibile il documento di Piano di Qualità specifico entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo.

7. SUBAPPALTO

Il RTI nel suo complesso intende subappaltare quota parte delle prestazioni richieste per tutti i servizi inclusi nel Piano dei Fabbisogni (Sviluppo di applicazioni Green Field; Evoluzione di Applicazioni Software; Manutenzione Correttiva; Gestione Applicativa e Basi Dati; Supporto Specialistico), in conformità a quanto previsto dall'art. 105, d. lgs. n. 50/2016, nella versione in vigore al momento della pubblicazione del bando di gara. Pertanto, così come disposto dal d. lgs. n. 77 del 31/05/2021, per il presente appalto la quota massima di prestazioni subappaltabili è pari al 70%, e non troverà applicazione il limite del 20% di ribasso per le prestazioni affidate dall'affidatario in subappalto, originariamente previsto dall'art. 105, comma 14, primo periodo.

8. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

Sulla base dei servizi e metriche selezionate dall'Amministrazione e documentate nell' AQ 2212 – Lotto 2 Piano dei fabbisogni relativo all'affidamento di Servizi Applicativi per Amministrazione al cap. 2 si riporta un prospetto economico riepilogativo dei servizi in ambito.

Tipologia di servizio	Codice	#	Servizio	Metrica	Modalità	Quantità	Costo unitario/Tariffa	Valore Economico
Servizi Realizzativi	GF	R1	Sviluppo di applicazioni Green Field	Team Ottimale	Progettuale a corpo	13.257 GG/PP	€175	€2.319.975,00
	EV	R11	Evoluzione di Applicazioni Software	Team Ottimale	Progettuale a corpo	6894 GG/PP	€160	€1.103.040,00
Servizi Gestione e Manutenzione	MD	R41	Manutenzione Adeguata	Team Ottimale	Progettuale a corpo	4688 GG/PP	€160	€750.080,00
	GA	R71	Gestione Applicativa e Basi Dati	Consumo GG/PP	A consumo	3161 GG/PP	€158,05	€500.070,20
Specialistici	SS	R111	Supporto Specialistico	Consumo GG/PP	A consumo	5243 GG/PP	€267	€1.399.881,00
	CW	R101	Sviluppo e Evoluzione in Co-working con l'Amministrazione	Consumo GG/PP	A consumo	5173 GG/PP	€193,30	€ 1.000.037,55
Totale								7.073.083,75 €