

ACCORDO QUADRO
AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI
SERVIZI DI DATA MANAGEMENT E
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND
E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI –
edizione 2
ID 2566

Lotto 6 – Servizi di Demand e PMO

PIANO DEI FABBISOGNI

*Regione Campania – Direzione Generale Sviluppo delle
attività produttive*



Indice

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	SCOPO	4
1.2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
1.3.	ASSUNZIONI	4
1.4.	RIFERIMENTI	5
1.5.	ACRONIMI E GLOSSARIO	5
2.	ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....	6
3.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
3.1.	CONTESTO AS-IS DEI SERVIZI	6
3.2.	CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO	7
4.	OBIETTIVI E BENEFICI DELL'INTERVENTO.....	7
4.1.	OBIETTIVI E BENEFICI GENERALI DA PERSEGUIRE	7
4.1.1.	<i>Descrizione obiettivi specifici del Servizio L6.S4 – Demand Management.....</i>	<i>8</i>
4.2.	INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE	9
5.	SERVIZI	9
5.1.	SERVIZI E ATTIVITÀ RICHIESTE.....	9
5.1.1.	<i>Descrizione attività servizio L6.S4 – Demand Management.....</i>	<i>10</i>
5.2.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	11
6.	MODALITÀ E TERMINI PER LA CONTRATTUALIZZAZIONE DEI SERVIZI	12
6.1.	MOTIVAZIONE E CRITERI DI ADESIONE	12
6.2.	FINANZIAMENTO DELL'INTERVENTO.....	12
6.3.	DURATA E IMPORTO	12
6.4.	SUBAPPALTO	12
6.5.	CONSUNTIVAZIONE E FATTURAZIONE.....	13
6.6.	ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE	13
6.7.	ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	13
6.8.	ESIGENZE FORMATIVE.....	13
7.	ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	13
7.1.	ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI	14
7.2.	ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI.....	14
7.3.	LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ	14

1. INTRODUZIONE

Il processo di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, avviato dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005) e progressivamente rafforzato dalle strategie nazionali in materia di innovazione tecnologica, attribuisce alle amministrazioni pubbliche un ruolo centrale nella valorizzazione del patrimonio informativo pubblico quale fattore abilitante per il miglioramento dei servizi, l'efficientamento dei processi amministrativi e il supporto alle decisioni strategiche.

In tale contesto, il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026 individua i dati come un patrimonio strategico della pubblica amministrazione e promuove l'adozione di modelli organizzativi, metodologie e strumenti finalizzati a migliorare la qualità, l'accessibilità, l'interoperabilità e il riutilizzo delle informazioni detenute dalle amministrazioni. La gestione efficace del patrimonio informativo assume pertanto un ruolo strategico per garantire una governance basata sui dati, favorire la semplificazione amministrativa e supportare l'erogazione di servizi digitali sempre più efficienti e orientati alle esigenze di cittadini e imprese.

In questo scenario si inserisce il percorso di evoluzione digitale intrapreso dalla Regione Campania e, in particolare, dalla Direzione Generale Sviluppo delle Attività Produttive, che negli ultimi anni ha realizzato numerose iniziative finalizzate alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi connessi alla materia del commercio e alla semplificazione dei rapporti tra pubbliche amministrazioni, operatori economici e cittadini.

A seguito dell'entrata in vigore del Testo Unico sul Commercio della Regione Campania (Legge Regionale n. 7 del 21 aprile 2020), sono stati infatti avviati interventi di digitalizzazione orientati alla gestione informatizzata dei procedimenti amministrativi previsti dalla normativa regionale, attraverso la realizzazione di piattaforme digitali e servizi applicativi dedicati. In tale contesto, la Regione Campania ha realizzato e reso disponibile in esercizio una piattaforma digitale dedicata al comparto del commercio, accessibile attraverso il Catalogo dei Servizi Digitali regionali, mediante la quale i 550 Comuni della regione, gli operatori mercatali e ulteriori soggetti interessati possono fruire di servizi digitali finalizzati alla gestione degli adempimenti previsti dal Testo Unico sul Commercio. La piattaforma costituisce un elemento significativo del più ampio ecosistema applicativo regionale a supporto delle attività produttive e della semplificazione amministrativa. Ad essa si affiancano ulteriori sistemi e piattaforme digitali, tra cui il Sistema Regionale SURAP e gli altri strumenti informatici sviluppati dalla Regione Campania a supporto dei procedimenti amministrativi di competenza, che concorrono complessivamente alla raccolta, gestione e produzione di informazioni e dati riferiti ai diversi ambiti di attività dell'Amministrazione. Tali iniziative hanno progressivamente determinato la disponibilità di un patrimonio informativo significativo, costituito da dati provenienti da diverse fonti, processi amministrativi e servizi digitali, il cui utilizzo efficace richiede un approccio strutturato di governo e valorizzazione.

In tale quadro emerge l'esigenza di disporre di strumenti e competenze che consentano di comprendere in modo approfondito il patrimonio informativo esistente, analizzare i fabbisogni informativi della Direzione, individuare le opportunità di integrazione e valorizzazione dei dati disponibili e definire una programmazione organica degli interventi evolutivi.

Alla luce di tali esigenze, la Direzione Generale 208.00.00 e i suoi uffici competenti *ratione materiae* intendono avvalersi dei servizi previsti nell'ambito dell'Accordo Quadro "Servizi di Data Management per la Pubblica Amministrazione (ed. 2)" – Lotto 6 "Demand Management e PMO", limitatamente al Servizio 4 "Demand Management", con l'obiettivo di acquisire un supporto specialistico finalizzato all'analisi del contesto organizzativo e applicativo, alla ricognizione delle basi dati e dei flussi informativi esistenti, alla rilevazione dei fabbisogni delle strutture coinvolte e alla definizione di un percorso evolutivo in materia di data management. L'attività di Demand Management consentirà di predisporre un quadro conoscitivo completo e condiviso, funzionale all'individuazione delle progettualità prioritarie da realizzare e alla valutazione dell'eventuale

successiva attivazione dei servizi specialistici previsti dall'Accordo Quadro, con particolare riferimento agli interventi di evoluzione, integrazione, qualità e valorizzazione del patrimonio informativo regionale a supporto delle politiche e dei servizi afferenti al settore del commercio e delle attività produttive.

1.1. Scopo

L'attivazione del servizio è finalizzata a supportare l'Amministrazione nella raccolta, analisi, strutturazione e prioritizzazione dei fabbisogni in materia di gestione, valorizzazione e governo del patrimonio informativo afferente ai procedimenti amministrativi e ai servizi digitali in materia di commercio e attività produttive, nonché alle ulteriori iniziative di trasformazione digitale di competenza della Direzione. L'attivazione dei servizi consentirà:

- il coordinamento strutturato e continuativo delle attività progettuali attraverso servizi di Demand e Project Management per la comprensione del contesto di riferimento, favorendo la raccolta sistematica e l'integrazione dei dati provenienti dai diversi ambiti di intervento;
- l'analisi delle esigenze evolutive delle piattaforme digitali già in esercizio a supporto dei procedimenti amministrativi in materia di commercio e attività produttive, al fine di individuare nuovi requisiti funzionali, opportunità di miglioramento dei processi, integrazioni con ulteriori sistemi informativi e possibili azioni di valorizzazione del patrimonio informativo generato;
- il supporto alla definizione di una visione strategica del patrimonio informativo della Direzione Generale, attraverso la ricognizione dei processi, delle basi dati, dei flussi informativi e dei servizi digitali già realizzati o in corso di evoluzione, con particolare riferimento alla ricognizione dei dati relativi alle associazioni maggiormente rappresentative del commercio regionale, al fine di valorizzare le informazioni e renderle facilmente fruibili ai referenti amministrativi regionali;
- il supporto metodologico e organizzativo al cambiamento, in ottica di evoluzione digitale e miglioramento dei processi interni dell'Amministrazione, con particolare attenzione alla diffusione di una cultura del dato e all'utilizzo efficace delle informazioni disponibili;
- l'analisi e la strutturazione dei fabbisogni progettuali in coerenza con gli obiettivi di evoluzione dei Servizi applicativi di Data Management, assicurando l'allineamento con i sistemi di monitoraggio dei sistemi regionali e con i principali strumenti di pubblicazione e consultazione dei dati.

1.2. Campo di Applicazione

Il campo di applicazione della presente iniziativa è circoscrivibile all'erogazione dei soli servizi di Demand Management, considerati quali attività propedeutiche all'affidamento dei servizi applicativi, ritenendo non necessario per l'Amministrazione, in questa fase di raccolta, strutturazione e analisi delle esigenze progettuali, procedere all'affidamento dei "Servizi di Data Management" rientranti nel terzo lotto dell'Accordo Quadro succitato.

1.3. Assunzioni

Tale fornitura rientra in un contesto progettuale di cambiamento delineato dalle Gare Strategiche ICT per la realizzazione del Piano Triennale, finalizzato a supportare l'Amministrazione nell'attuazione di una politica di controllo e governo della gestione IT e di sostegno all'evoluzione strategica e tecnologica.

In tale contesto, la Scrivente ha l'intenzione di aderire al lotto avente ad oggetto servizi di Demand e PMO esclusivamente in una logica di coordinamento preventivo con i servizi applicativi del lotto speculare, previsto nell'Accordo Quadro Consip sul Data Management (ID 2566 – Ed. 2).

1.4. Riferimenti

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID 2566-AQ DM2-Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della procedura aperta per la conclusione di Accordi Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Data Management e l'affidamento di servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2
ID 2566-AQ DM2-Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della procedura aperta per la conclusione di Accordi Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Data Management e l'affidamento di servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2
ID 2566-AQ DM2-Capitolato Tecnico Speciale – Lotti 4-5-6	Capitolato Tecnico Speciale della procedura aperta per la conclusione di Accordi Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Data Management e l'affidamento di servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2
ID2566-AQ DM2-Bando di Gara	Bando della procedura aperta per la conclusione di Accordi Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Data Management e l'affidamento di servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2
L6.S1	Project Management
L6.S2	Supporto al Monitoraggio
L6.S3	Change Management
L6.S4	Demand Management
L6.S5	Customer Satisfaction

1.5. Acronimi e Glossario

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Impresa
AQ DM2	Accordo Quadro Data Management (ed.2)
SaaS	Software as a Service
PaaS	Platform as a Service

IaaS	Infrastructure as a Service
PT	Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
	
Ragione sociale Amministrazione	Regione Campania – DG 208.00.00
Indirizzo	Centro Direzionale is. A6
CAP	80143
Comune	Napoli
Provincia	NA
Regione	Campania
Codice Fiscale	Partita IVA: 03516070632
Indirizzo mail	attivitа.produttive@regione.campania.it
PEC	attivitа.produttive@pec.regione.campania.it
Codice IPA	r_campan

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Riccardo
Cognome	Roccasalva
Telefono	0817967678
Indirizzo mail	riccardo.roccasalva@regione.campania.it
PEC	attrazione.investimenti@pec.regione.campania.it

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1. Contesto As-is dei servizi

La Regione Campania eroga i propri servizi attraverso un ecosistema articolato che integra competenze specialistiche, processi organizzativi e strumenti digitali a supporto delle attività. L'organizzazione interna della Regione Campania si articola in 18 Direzioni Generali, ognuna delle quali presidia un ambito di attività, provvedendo a dare attuazione operativa alle linee politiche espresse dal governo regionale.

Nell'ambito del presente Piano dei Fabbisogni, la struttura destinataria dei servizi previsti dal Lotto 6 dell'Accordo Quadro "Servizi di Data Management per la Pubblica Amministrazione (ed. 2)" è la Direzione Generale Sviluppo delle Attività Produttive della Regione Campania, cui competono le attività di programmazione e attuazione degli interventi a sostegno dello sviluppo del sistema economico-produttivo regionale, nonché la gestione di procedimenti, strumenti agevolativi e servizi rivolti a imprese, operatori economici ed enti locali. La Direzione opera in molteplici ambiti strategici, tra cui il commercio, l'artigianato, i mercati, la tutela dei consumatori, l'attrazione degli investimenti, l'internazionalizzazione delle imprese, la promozione del Made in Campania e la gestione dello Sportello Unico Regionale per le Attività Produttive (SURAP). L'esercizio di tali competenze, unitamente alla progressiva digitalizzazione dei procedimenti amministrativi e dei servizi erogati, determina la produzione e la gestione di un patrimonio informativo ampio e articolato, costituito da dati relativi ai procedimenti amministrativi in materia di commercio e attività produttive, ai servizi digitali erogati a cittadini, imprese ed enti locali, ai flussi informativi connessi all'attuazione del Testo Unico sul Commercio, nonché alle informazioni derivanti dalle piattaforme applicative e dagli strumenti digitali a supporto. Tale patrimonio rappresenta un asset strategico per l'Amministrazione, la cui valorizzazione richiede una conoscenza strutturata delle fonti informative disponibili, delle modalità di raccolta e gestione dei dati, dei livelli di qualità delle informazioni e delle opportunità di integrazione e interoperabilità tra i diversi sistemi, al fine di supportare in maniera sempre più efficace i processi decisionali, la programmazione delle politiche pubbliche e il miglioramento dei servizi offerti al territorio.

I servizi oggetto del presente Piano dei Fabbisogni si inseriscono in questo quadro evolutivo, con l'obiettivo di supportare l'Amministrazione nel rafforzamento delle capacità di governo della domanda, monitoraggio delle iniziative e valorizzazione del patrimonio informativo, promuovendo al contempo l'adozione di metodologie, strumenti e soluzioni innovative coerenti con gli indirizzi nazionali ed europei in materia di Data Management e trasformazione digitale.

Coerentemente con i propri obiettivi istituzionali, l'Amministrazione intende inoltre consolidare le proprie competenze organizzative, digitali e metodologiche, favorendo la diffusione di pratiche orientate alla gestione del dato, alla trasparenza amministrativa e al miglioramento continuo dei processi di programmazione e attuazione delle politiche pubbliche.

3.2. Contesto tecnico ed operativo

Per tale fornitura non sono individuati specifici vincoli di tipo tecnico ed operativo. In termini di requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti, si rimanda ai requisiti trasversali previsti per l'Accordo Quadro.

4. OBIETTIVI E BENEFICI DELL'INTERVENTO

4.1. Obiettivi e benefici generali da perseguire

L'intervento è finalizzato a supportare la Direzione Generale Sviluppo delle Attività produttive della Regione Campania e tutti gli attori pubblici e privati coinvolti nella progettazione, gestione e attuazione delle operazioni, dei progetti e dei contratti gestiti nell'ambito dell'ecosistema digitale regionale, rafforzando le capacità di governo della domanda, monitoraggio e valorizzazione del patrimonio informativo.

Attraverso i servizi previsti dall'Accordo Quadro, l'Amministrazione intende consolidare la propria capacità di pianificazione, coordinamento e presidio delle iniziative evolutive in ambito Data Management, assicurando

una gestione strutturata dei fabbisogni informativi e una maggiore efficacia nell'utilizzo delle informazioni a supporto dei processi decisionali, di monitoraggio e di comunicazione istituzionale.

L'intervento è orientato al conseguimento dei seguenti obiettivi generali:

- rafforzare la capacità dell'Amministrazione di raccogliere, analizzare e prioritizzare i fabbisogni organizzativi, informativi e tecnologici connessi alla gestione del patrimonio informativo della Regione, con particolare riferimento ai dati e alle informazioni generate dai procedimenti amministrativi e dai servizi digitali compresi nella Piattaforma del Commercio;
- supportare la definizione e l'evoluzione di soluzioni, strumenti e servizi di Data Management coerenti con gli indirizzi strategici dell'Amministrazione, anche in relazione ai sistemi e alle piattaforme digitali già in esercizio presso la Direzione Generale;
- migliorare la qualità, l'affidabilità, la tracciabilità e la fruibilità delle informazioni prodotte nell'ambito delle attività di competenza;
- sostenere l'adozione di approcci innovativi, metodologie e strumenti coerenti con l'evoluzione delle pratiche di Data Management e con gli indirizzi nazionali ed europei in materia di trasformazione digitale anche al fine di individuare opportunità evolutive per i servizi digitali già disponibili e per il patrimonio informativo a essi collegato;
- valorizzare il patrimonio informativo della Regione attraverso strumenti e modalità di rappresentazione dei dati che ne favoriscano la consultazione, la comprensione e il riutilizzo a supporto delle attività di programmazione, monitoraggio e governo delle politiche regionali in materia di sviluppo economico e attività produttive;
- consolidare la base di conoscenza dell'Amministrazione attraverso la raccolta e la condivisione di esperienze, pratiche e soluzioni maturate nel corso delle attività progettuali favorendo una gestione strutturata ed evolutiva dei fabbisogni e la definizione di future iniziative di Data Management coerenti con le esigenze della Direzione Generale.

I principali benefici attesi riguardano il miglioramento della capacità di governo delle iniziative di Data Management, l'incremento della qualità e dell'utilizzabilità delle informazioni disponibili, il rafforzamento dei processi di monitoraggio e programmazione.

4.1.1. Descrizione obiettivi specifici del Servizio L6.S4 – Demand Management

Il servizio di Demand Management è finalizzato a rafforzare la capacità dell'Amministrazione di governare in modo strutturato l'evoluzione delle esigenze in ambito Data Management, assicurando l'allineamento tra obiettivi istituzionali, fabbisogni organizzativi, requisiti informativi e sviluppo delle soluzioni digitali. L'obiettivo è supportare la definizione di strategie, modelli operativi e iniziative progettuali in grado di valorizzare il patrimonio informativo, favorendone l'utilizzo per finalità di monitoraggio, trasparenza, comunicazione e supporto ai processi decisionali.

Il servizio è orientato all'identificazione, raccolta, analisi e prioritizzazione dei fabbisogni espressi dall'Amministrazione e dagli stakeholder coinvolti, garantendo la traduzione delle esigenze in requisiti funzionali, organizzativi e tecnologici coerenti con il quadro normativo e strategico di riferimento, ivi inclusi gli obblighi, i procedimenti e i servizi digitali connessi all'attuazione del Testo Unico sul Commercio della Regione Campania (L.R. n. 7/2020). Particolare attenzione sarà dedicata ai fabbisogni connessi alla gestione e valorizzazione dei dati relativi ai procedimenti amministrativi in materia di commercio e attività produttive, ai servizi digitali regionali.

Nell'ambito delle attività di Demand Management assume inoltre rilevanza la ricognizione e l'analisi del patrimonio informativo disponibile, dei flussi informativi esistenti, delle modalità di acquisizione e gestione del

dato e dei livelli di interoperabilità tra sistemi, al fine di individuare opportunità di razionalizzazione, integrazione e valorizzazione delle informazioni. L'analisi riguarderà in particolare i dati, i processi e i flussi informativi generati dalle piattaforme digitali regionali dedicate alla gestione dei procedimenti amministrativi in materia di commercio e attività produttive, con l'obiettivo di individuare opportunità di integrazione, valorizzazione e riutilizzo delle informazioni a supporto delle attività istituzionali della Direzione Generale. Tale attività consentirà di definire un quadro conoscitivo organico e condiviso, funzionale all'individuazione delle priorità di intervento e alla definizione di una roadmap evolutiva in ambito Data Management. Assume altresì particolare importanza il presidio dell'evoluzione del mercato e dei principali trend tecnologici e metodologici in materia di Data Management, Data Governance e valorizzazione del dato pubblico. A tal fine, il servizio potrà supportare l'Amministrazione nell'analisi di soluzioni innovative, nella valutazione di servizi SaaS, nell'esecuzione di assessment comparativi e nell'individuazione di modelli organizzativi e tecnologici coerenti con le migliori pratiche nazionali ed europee e con gli indirizzi strategici della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

Particolare rilievo assume, in tale prospettiva, la capacità di individuare opportunità di innovazione finalizzate a migliorare la qualità, la fruibilità e la diffusione delle informazioni, attraverso l'impiego di soluzioni avanzate per l'analisi dei dati, la rappresentazione delle informazioni, la consultazione del patrimonio informativo.

Il servizio contribuirà, inoltre, alla costruzione e al consolidamento di una base di conoscenza condivisa sui processi, sui dati e sulle soluzioni adottate, favorendo una gestione evolutiva della domanda e assicurando continuità ai percorsi di innovazione intrapresi dall'Amministrazione. In tale contesto, il Demand Management si configura come uno strumento strategico per accompagnare l'evoluzione dell'ecosistema digitale della Regione, promuovendo un utilizzo sempre più efficace del patrimonio informativo a supporto della trasparenza, della semplificazione amministrativa, del monitoraggio delle politiche pubbliche e del miglioramento dei servizi erogati a cittadini, imprese ed enti del territorio.

4.2.Indicatori di Digitalizzazione

INDICATORI QUANTITATIVI	
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	1

5. SERVIZI

5.1. Servizi e attività richieste

Il supporto richiesto, oggetto del presente Piano dei Fabbisogni, è riconducibile ai servizi previsti dalla Convenzione Consip Data Management del Lotto 6 di Demand Management. Le attività sono finalizzate a rafforzare la capacità dell'Amministrazione di governare e valorizzare il patrimonio informativo generato nell'ambito delle proprie attività, assicurando un presidio strutturato dei fabbisogni, dei processi di raccolta e analisi dei dati e delle esigenze di evoluzione dei servizi e degli strumenti digitali.

Le attività richieste sono orientate a supportare l'Amministrazione nelle fasi di analisi, definizione e gestione dei requisiti funzionali, organizzativi e informativi, nonché nella pianificazione e nel monitoraggio delle iniziative finalizzate alla valorizzazione dei dati. In tale contesto, il Demand Management contribuisce all'individuazione e alla strutturazione delle esigenze evolutive e alla verifica della qualità, della disponibilità e dell'efficacia delle informazioni prodotte.

I servizi dovranno inoltre favorire l'adozione di approcci, metodologie e strumenti coerenti con l'evoluzione delle pratiche di Data Management e con gli indirizzi nazionali ed europei in materia di gestione e valorizzazione dei dati pubblici, supportando l'Amministrazione nell'individuazione di soluzioni innovative idonee a migliorare la fruibilità, l'accessibilità e la diffusione dei dati.

Le attività richieste sono pertanto finalizzate a garantire una gestione proattiva della domanda, una maggiore qualità del patrimonio informativo e una più efficace rappresentazione dei dati.

5.1.1. Descrizione attività servizio L6.S4 – Demand Management

Il servizio L6.S4 – Demand Management è finalizzato a supportare l'Amministrazione nella raccolta, analisi, strutturazione e prioritizzazione delle esigenze evolutive connesse alla gestione e valorizzazione del patrimonio informativo relativo ai procedimenti in materia di commercio, alle associazioni maggiormente rappresentative e alle ulteriori materie di competenza della D.G., favorendo una gestione organica e proattiva della domanda.

L'obiettivo è garantire la corretta individuazione dei requisiti di business, organizzativi e informativi, assicurando la coerenza delle soluzioni proposte rispetto agli indirizzi strategici dell'Amministrazione.

Le attività previste includono:

- supporto all'interazione con le strutture dell'Amministrazione per la definizione delle strategie evolutive, dei modelli operativi e delle iniziative finalizzate alla valorizzazione del patrimonio informativo generato dai servizi digitali disponibili in materia di competenza della Direzione;
- raccolta, analisi e prioritizzazione dei fabbisogni espressi dalle diverse strutture organizzative e dagli stakeholder coinvolti, inclusi gli uffici regionali competenti, i Comuni del territorio campano e gli altri soggetti coinvolti nei processi amministrativi disciplinati dal Testo Unico sul Commercio;
- definizione e formalizzazione dei macro-requisiti progettuali e dei requisiti funzionali necessari all'evoluzione di processi, strumenti e servizi di Data Management;
- identificazione e valutazione delle esigenze informative, operative e organizzative, anche attraverso attività di analisi dei dati disponibili e dei fabbisogni emergenti;
- supporto alla verifica delle opportunità di riuso di soluzioni, strumenti, metodologie ed esperienze già adottate nell'ambito della Pubblica Amministrazione, in coerenza con i principi di interoperabilità, riuso e valorizzazione del software pubblico anche al fine di favorire l'evoluzione dei servizi digitali regionali e l'integrazione con ecosistemi applicativi già esistenti (es. Impresa in un Giorno);
- analisi dell'evoluzione del mercato e dei principali trend tecnologici e metodologici in ambito Data Management, Data Governance, Data Visualization e valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, attraverso attività di benchmark, assessment e technology scouting;
- supporto alla valutazione di soluzioni innovative e di nuovi approcci organizzativi e tecnologici finalizzati a migliorare la qualità, la fruibilità, l'accessibilità e la diffusione delle informazioni nonché la valorizzazione dei dati provenienti dalla piattaforma regionale del commercio e dagli ulteriori sistemi informativi a supporto delle attività della Direzione Generale;
- supporto alle attività di analisi, verifica e validazione delle soluzioni realizzate, nonché alla valutazione della coerenza tra i risultati conseguiti, i requisiti definiti e le aspettative degli utenti;

- progettazione e realizzazione di strumenti, ambienti collaborativi e modalità operative finalizzati alla condivisione delle esperienze progettuali e al consolidamento della base di conoscenza dell'Amministrazione;
- raccolta, sistematizzazione e diffusione delle lezioni apprese, delle buone pratiche e dei risultati delle iniziative realizzate, anche attraverso la predisposizione di documenti di sintesi, report e materiali informativi destinati alla condivisione interna ed esterna.

Particolare attenzione sarà dedicata all'individuazione di soluzioni e strumenti innovativi in grado di supportare la valorizzazione del patrimonio informativo.

In tale prospettiva, il servizio di Demand Management contribuirà a orientare l'evoluzione dell'ecosistema digitale dell'Amministrazione, promuovendo processi decisionali basati sui dati, il riuso delle conoscenze maturate e la diffusione delle esperienze progettuali, in un'ottica di miglioramento continuo, innovazione e trasparenza amministrativa.

5.2.Modalità di erogazione dei servizi

I servizi saranno erogati in modalità da remoto e, ove necessario, presso le sedi dell'Amministrazione, in funzione delle esigenze connesse all'esecuzione delle attività e coerentemente con quanto richiesto dall'Amministrazione.

Le modalità di erogazione e consuntivazione dei servizi saranno a corpo. La metrica di dimensionamento utilizzata ai fini della valorizzazione economica dei servizi è espressa in giorni/team (GG/Team), secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro.

Il modello di predisposizione e delivery dei documenti di fase sarà di tipo "Agile", improntato a principi di flessibilità e collaborazione, prevedendo una distribuzione del dimensionamento del gruppo di lavoro tra i diversi ambiti di attività, con momenti periodici di confronto, co-working e verifica dell'avanzamento delle attività.

Il governo dell'intervento sarà assicurato attraverso incontri periodici di coordinamento e monitoraggio, nonché mediante Steering Committee finalizzati a verificare lo stato di avanzamento delle attività, condividere gli esiti intermedi e individuare eventuali elementi di attenzione o criticità che possano incidere sul raggiungimento degli obiettivi previsti.

I servizi saranno erogati mediante un team multidisciplinare, composto da:

- **Project Manager**, con funzioni di coordinamento generale e gestione dei progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle previsioni tempi/costi.
- **Business Information Manager**, con funzioni di gestione dell'evoluzione digitale per ciascun ambito progettuale.
- **Consulente Senior**, con competenze specialistiche altamente qualificate sui temi del Demand e PMO.
- **Consulente junior**, con competenze in ambito Demand e PMO, incaricato tra l'altro della raccolta dei KPI, redazione documentazione e monitoraggio.

6. MODALITÀ E TERMINI PER LA CONTRATTUALIZZAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Motivazione e criteri di adesione

La scelta dell'Aggiudicatario avviene nel rispetto del meccanismo delle quote e delle tranche previste al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico Generale, che garantisce la rotazione tra i fornitori aggiudicatari e una distribuzione equa degli incarichi.

6.2. Finanziamento dell'intervento

Il Contratto Esecutivo derivante dal presente Piano dei Fabbisogni sarà finanziato mediante le risorse nella disponibilità dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di ricorrere, ove necessario e nel rispetto della normativa vigente, ad ulteriori fonti di finanziamento, regionali, nazionali e/o comunitarie compatibili con le finalità dell'intervento e con le attività oggetto del Contratto Esecutivo.

Le fonti di finanziamento effettivamente utilizzate saranno indicate dall'Amministrazione in sede di stipula del Contratto Esecutivo e nei successivi atti amministrativi correlati.

6.3. Durata e importo

L'Amministrazione si riserva di differire l'avvio delle attività al mese di settembre 2026; in ragione di tale differimento, il Piano di Lavoro e il Piano della qualità specifica di cui al Capitolato Tecnico Generale all'art. 6.3.3 dovrà essere presentato entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di effettivo avvio delle attività. Si riporta di seguito il riepilogo della durata e degli importi, al netto di IVA, relativi ai servizi oggetto del presente Piano dei Fabbisogni:

CODICE SERVIZIO	NOME SERVIZIO	DATA DI ATTIVAZIONE	DURATA	STIMA QUANTITÀ PREVISTA (GG/Team)	VALORE MASSIMO DEL SERVIZIO ACQUISITO (IVA ESCLUSA)
L6.S4	Demand Management	Settembre 2026	14 mesi	1.522,00	350.060,00 €

Le quantità indicate in tabella sono espresse in giorni/team (GG/Team), secondo le metriche previste dall'Accordo Quadro "Servizi Applicativi 2 – Lotto 6 Data Management". Le stesse sono utilizzate esclusivamente ai fini del dimensionamento economico del servizio di Demand Management.

6.4. Subappalto

Il subappalto è consentito solo nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023. Non è mai ammesso affidare a terzi l'intera esecuzione del contratto. Nel Piano Operativo è necessario indicare le parti

del servizio che si intende subappaltare, specificando, se possibile, anche la percentuale corrispondente. In caso di subappalto, l'aggiudicatario e il subappaltatore sono entrambi responsabili in solido verso l'Amministrazione per l'esecuzione delle prestazioni affidate. Secondo quanto previsto dal paragrafo 6.2.1 del Capitolato Tecnico Generale, non è autorizzabile il subappalto se il subappaltatore ha già ricevuto direttamente dall'Amministrazione l'affidamento del Contratto Esecutivo del Lotto 3. Lo stesso divieto si applica se l'aggiudicatario del Lotto 6 sta già operando come subappaltatore nel Lotto 3. Inoltre, non è consentito il subappalto se il subappaltatore del Lotto 6 è già impegnato, come subappaltatore, nel Lotto 3, e viceversa.

6.5.Consuntivazione e Fatturazione

La consuntivazione delle attività sarà predisposta con cadenza bimestrale mediante la condivisione di un report di sintesi – denominato “Rendiconto delle attività” – che sarà discusso nel corso di meeting ad hoc (Report SAL) con l'Amministrazione e aggiornato periodicamente sulla base dei task attivati negli interventi e le relative attività maturate nel corso della fornitura.

Il report riporterà:

- censimento e descrizione degli interventi attivati;
- avanzamento dei deliverable previsti;
- rendicontazione e fatturazione dei servizi erogati nel periodo di riferimento;
- quadro economico di sintesi del contratto, contenente comparazione tra pianificato e consuntivato, complessivamente maturato nel corso della fornitura

6.6.Organizzazione e figure di riferimento dell'Amministrazione

L'Amministrazione si riserva di nominare le persone incaricate per la conduzione del progetto con relativi ruoli e responsabilità nella fase di stipula del contratto esecutivo.

6.7.Organizzazione e figure di riferimento del fornitore

Si richiede di indicare nel Piano Operativo le seguenti persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto: Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC) e Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi attivati nell'ambito del presente piano dei fabbisogni.

6.8.Esigenze Formative

Le esigenze formative saranno oggetto di un'approfondita analisi durante la fase di implementazione dei progetti, al fine di identificare il reale fabbisogno dell'Amministrazione. Gli interventi formativi saranno tesi anche alla creazione di un contesto di qualità attraverso la progettazione di interventi di tutoring, affiancamento e coinvolgimento del personale interno.

7.ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

7.1.Elementi quantitativi dei Servizi

Al fine di identificare correttamente i caratteri necessari dei servizi richiesti dalla Regione, risulta certamente utile fornire un corretto e quanto più puntuale quadro di riferimento della struttura dell'Amministrazione stessa.

UFFICI E SERVIZI INTERESSATI	NUMERO DI UTENTI INTERESSATI
208.00.00 DIREZIONE GENERALE SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE	10
301.00.00 UFFICIO SPECIALE- UFFICIO PER L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE	6
TOTALE	16

7.2.Elementi qualitativi dei Servizi

Per ciò che concerne le metodologie e gli standard in uso presso la Scrivente si rimanda al kit "Designers Italia" contenente strumenti, linee guida e attività per la gestione iterativa dei progetti di trasformazione digitale.

7.3.Livelli di servizio e verifiche di conformità

L'Appaltatore si occupa di garantire la predisposizione di tutti gli strumenti, le metodologie e la relativa documentazione necessaria alle valutazioni dei livelli di servizio erogato, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza ed alla riservatezza. L'Appaltatore dichiara e garantisce il possesso delle capacità tecniche, finanziarie ed organizzative per l'erogazione delle prestazioni oggetto dell'AQ e si impegna ad eseguire le attività richieste a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli di servizio indicati all'interno della documentazione di gara (Appendice 2 al CTS dei Lotti 4, 5, 6 – Servizi Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Indicatori di qualità). In sede di verifica di conformità, l'Appaltatore sottoporà all'Amministrazione tutti i deliverable previsti per la necessaria accettazione/approvazione, al fine di verificarne la rispondenza rispetto ai requisiti stabiliti. Le imprecisioni, i disallineamenti e gli eventuali errori presenti dovranno essere tempestivamente risolti dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro i tempi definiti dai livelli di servizio (cfr. Appendice "Indicatori di qualità") o dall'Amministrazione stessa.

INDICATORE DI QUALITÀ
IQ01 – Ruoli contrattuali inadeguati (RCIN)
IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica (RSER)
IQ03 – Ritardo nella consegna della documentazione (RIT)
IQ04 – Personale rispondente ai requisiti (PFIN)
IQ05 – Personale certificato (CERT)

IQ06 - Turnover del Personale (TOPW)
IQ07 - Rilievi sulla fornitura (RLFN)
IQ08 - Slittamento di una scadenza contrattuale (SLSC)
IQ09 – Non approvazione di documenti (NAPP)

Il Responsabile
Direzione Generale Sviluppo delle
attività produttive
UOS 208.02.02
f.to digitalmente