



Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le pubbliche
amministrazioni (SGI) – *Contratto Quadro*

Lotti 2 e 3

Presentazione Contratto Quadro

Giugno 2017



NTT DATA



Descrizione del Contratto Quadro



Scheda riepilogativa



Oggetto

Evoluzione dei sistemi informativi gestionali e di gestione dei procedimenti amministrativi della PAL attraverso l'utilizzo di un insieme articolato di servizi che impattano sulle attività **core** e su quelle **trasversali** delle Amministrazioni (Lotto 2 e Lotto 3)



Beneficiari

Tutti gli Enti della Pubblica amministrazione locale (Elenco ISTAT G.U. n. 227 del 30/09/2015)



Modalità d'ingaggio

18 mesi dalla stipula del contratto, prorogabili per ulteriori 6 mesi su richiesta di Consip



Durata contratto esecutivo

Massimo 48 mesi dalla data di stipula dello stesso contratto esecutivo



Valore complessivo

~ 250 milioni di €



Operatore economico aggiudicatario

PwC: Supporto specialistico in ambito organizzazione e processi

Engeneering: Implementazione, sviluppo e manutenzione software sistemi gestionali

NTT Data Italia: Implementazione, sviluppo e manutenzione software sistemi di gestione documentale

SQS: Qualità e Certificazione del software

Quote

Lotto 2

20%

61,5

15%

3,5%

Lotto 3

20%

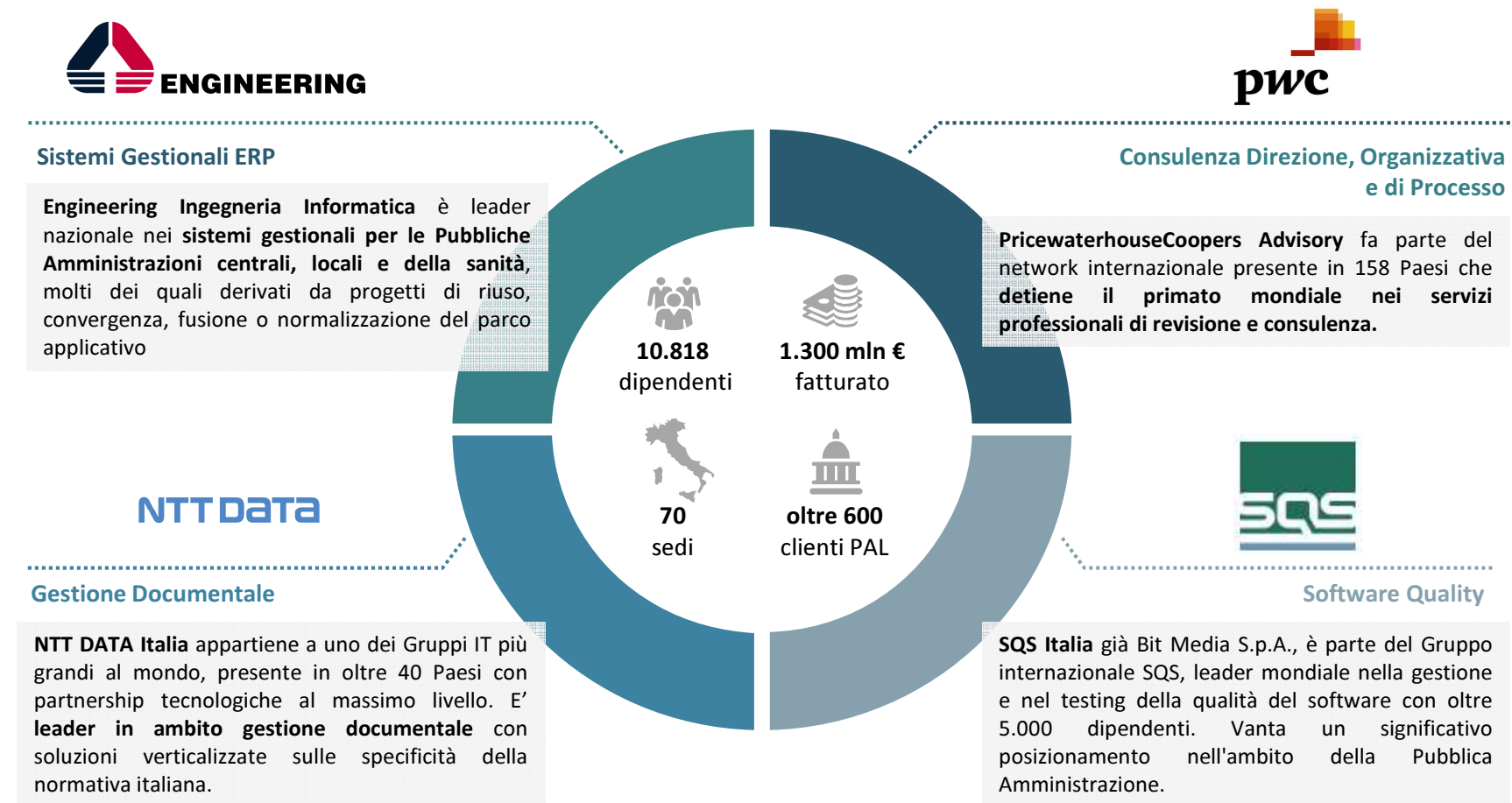
66,5%

10%

3,5%

Società che compongono il RTI

La compagine aggiudicataria si compone delle società **PricewaterhouseCoopers Advisory, Engineering Ingegneria Informatica, NTT Data Italia e SQS Italia**, aziende leader in Italia nei servizi IT per la pubblica amministrazione locale.



Obiettivi del Contratto Quadro



Standardizzare e semplificare i processi amministrativi, gestionali e di funzionamento



Uniformare e razionalizzare i sistemi informativi a supporto dei processi



Efficientare e governare la spesa IT complessiva



Realizzare iniziative di **digitalizzazione** ed **innovazione tecnologica** con un approccio progettuale ed organico



Stimolare modelli di **dialogo** e **cooperazione** tra più Amministrazioni al fine di adottare e riutilizzare soluzioni standard



Facilitare iniziative progettuali comuni o concordate tra più Amministrazioni

«Sistema PA»

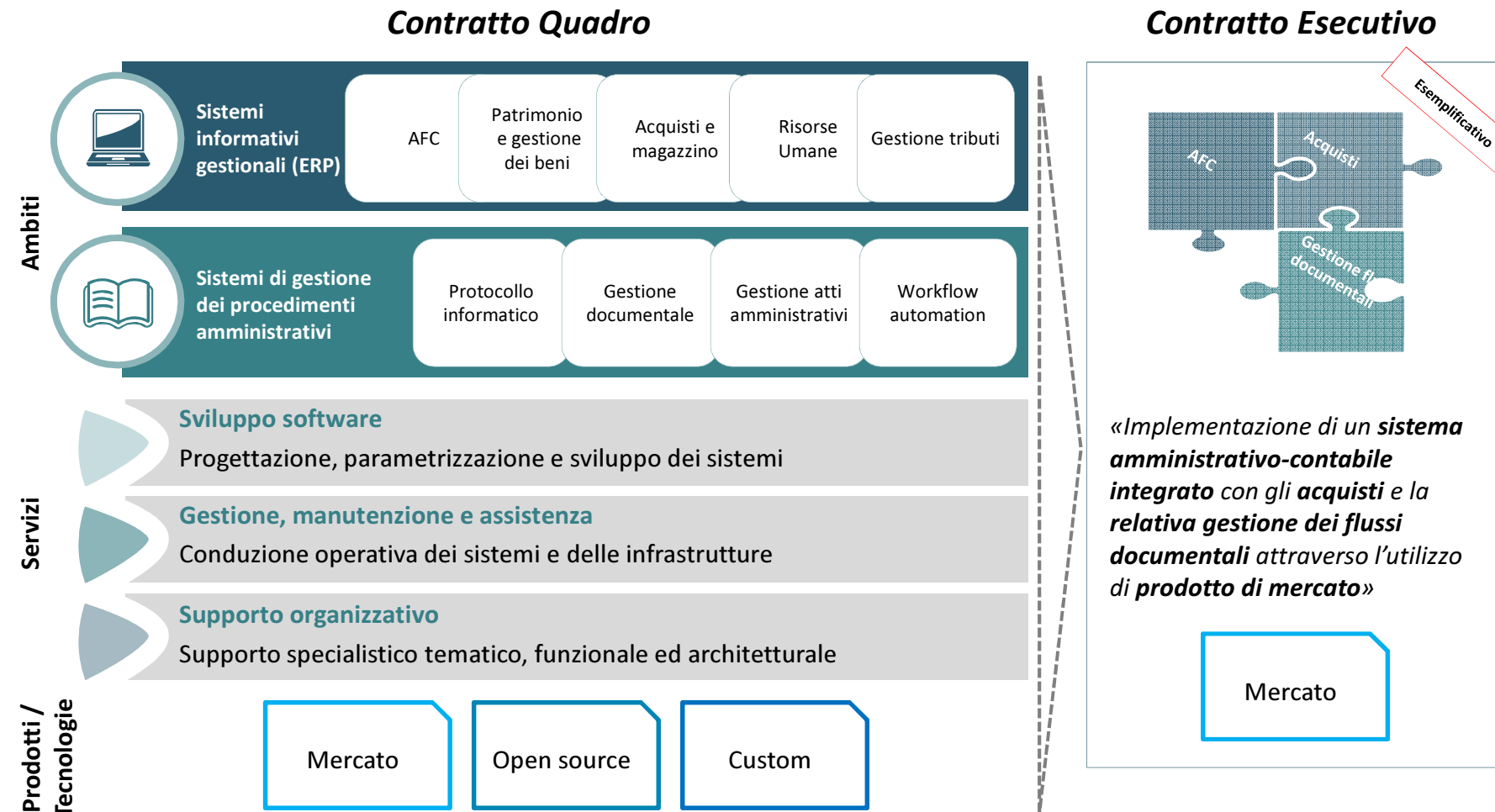
MAGGIORE
INTEGRAZIONE TRA
ENTI

SERVIZI A VALORE
AGGIUNTO PER CITTADINI
E IMPRESE



«Collettività»

Modalità di configurazione degli interventi

Le amministrazioni locali possono richiedere l'attivazione degli interventi secondo una **logica modulare** in termini di ambiti di applicazione e servizi, sfruttando qualsiasi tipo di prodotto/tecnologia disponibile.



Dettaglio ambiti di applicazione Contratto Quadro

 Sistemi informativi gestionali (ERP)	 Sistemi di gestione dei procedimenti amministrativi
<div>Amm.ne Finanza e Controllo</div> <ul style="list-style-type: none"> Contabilità generale e Bilancio Contabilità finanziaria Contabilità clienti, fornitori e cespiti Tesoreria e Cassa Controllo di Gestione 	<div>Protocollo informatico</div> <ul style="list-style-type: none"> Registrazione documenti in ingresso ed uscita, censendo i flussi documentali in/out all'interno dell'organizzazione e con l'esterno Archiviazione dei flussi documentali anche in modalità di conservazione sostitutiva a norma; Definizione regole di sicurezza per l'accesso ai documenti Condivisione ed invio documenti, all'interno dell'organizzazione ed all'esterno con PEC o altre modalità
<div>Patrimonio e gestione dei beni</div> <ul style="list-style-type: none"> Facility management Gestione conferimenti dell'Ente Gestione beni immobili, mobili e di altra natura Gestione delle strade Gestione dati catastali beni immobili Gestione stati avanzamento lavori 	<div>Gestione documentale</div> <ul style="list-style-type: none"> Creazione, modifica, condivisione, distribuzione e archiviazione dei documenti in maniera integrata
<div>Acquisti e magazzino</div> <ul style="list-style-type: none"> Albo fornitori per categorie merceologiche Emissioni ordini e contratti Ricezione beni e servizi Gestione del magazzino 	<div>Gestione atti amministrativi</div> <ul style="list-style-type: none"> Elaborazione delle relazioni istruttorie, pareri e documenti Approvazione e registrazione dei documenti Assegnazione delle responsabilità nella redazione dei documenti Registrazione e pubblicazione degli atti; Integrazione con le affissioni gestite dall'Albo Pretorio e dai messi notificatori
<div>Risorse Umane</div> <ul style="list-style-type: none"> Selezione e assunzione personale Dotazione organica, organizzazione, ruoli e mansioni Formazione, aggiornamento professionale e percorsi di carriera Valutazione del personale Rilevazione presenze e turni Missioni e trasferte Paghe e contributi (payroll) Adempimenti fiscali e normativi (es. modulo 770) 	<div>Workflow automation</div> <ul style="list-style-type: none"> Creazione, automatizzazione e gestione processi e relativi flussi documentali Assegnazione responsabilità nei vari step operativi Verifica e monitoraggio stato di avanzamento delle attività
<div>Gestione tributi</div> <ul style="list-style-type: none"> Gestione ciclo di vita dei tributi (es. Rifiuti, IMU, Servizi cimiteriali, Tosap/Cosap, Servizi scolastici, IMU, TASI, ecc.) 	

Dettaglio servizi attivabili

Sviluppo software

Servizi necessari alla corretta **analisi dei requisiti e funzionale, disegno tecnico, progettazione, parametrizzazione, personalizzazione e sviluppo di sistemi**. I servizi possono essere relativi a sistemi di mercato, sistemi sviluppati ad hoc o proprietari delle Amministrazioni.

In particolare è possibile attivare i seguenti servizi:

- parametrizzazione e personalizzazione
- analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc
- manutenzione evolutiva
- migrazione sistemi e applicazioni

Gestione, manutenzione e assistenza

Servizi di **gestione e manutenzione delle applicazioni** nonché di **conduzione operativa dei sistemi** e delle **infrastrutture** in entrambi gli ambiti di gara. I servizi possono essere relativi a sistemi di mercato, sistemi sviluppati ad hoc o proprietari delle Amministrazioni.

In particolare è possibile attivare i seguenti servizi:

- gestione applicativa e supporto utenti
- manutenzione adeguativa e correttiva
- assistenza da remoto e supporto specialistico
- conduzione tecnica infrastruttura

Supporto organizzativo

Servizi di **supporto alla revisione dei processi, alla realizzazione di programmi di cambiamento organizzativo e procedurale, progettazione e monitoraggio di "Masterplan", nonché i servizi di supporto tematico, funzionale ed architetturale** necessari per una raccolta ed analisi puntuale ed esaustiva dei requisiti dei sistemi.

In particolare è possibile attivare i seguenti servizi:

- supporto alla revisione dei processi
- supporto architetturale
- supporto tematico e funzionale

Dettaglio servizi attivabili MAC

Manutenzione Correttiva e Adeguativa

Come previsto dalla documentazione di gara, i servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa possono essere erogati all'Amministrazione secondo diverse metriche e modalità di rendicontazione:

- Metrica: Function Point (FP) o Giorni persona (GG/PP)
- Modalità di rendicontazione: a Canone o a Consumo

Queste le possibili modalità alternative di erogazione in funzione delle metriche e della rendicontazione:

Modalità 1

L'amministrazione effettua una stima dei FP che verranno movimentati per ciascun intervento, suddivisi nelle tipologie ADD, CHG, DEL. Il calcolo del relativo canone annuale viene effettuato moltiplicando il numero stimato di FP totale di tutti gli interventi previsti, per il valore economico del FP a listino, secondo le percentuali ricavate dalle diverse tipologie di FP (ADD=100%, CHG=50%, DEL=10%). In alternativa l'amministrazione può decidere per una modalità di rendicontazione a consumo, sulla base del numero e della tipologia di FP effettivamente movimentati ad intervento, secondo le medesime tipologie.

Modalità 2

L'amministrazione concorda con il fornitore una stima a corpo di GG/PP necessari per l'erogazione del servizio, basandosi sul numero di interventi di MAC (e quindi di gg/pp) su base storica, che si tramuta in un canone annuale calcolato moltiplicando il numero di GG/PP stimato per la tariffa media a listino. In alternativa l'Amministrazione può decidere per una modalità di erogazione a consumo, sulla base del numero dei GG/PP effettivamente impiegati per l'erogazione del servizio.

Modalità 3

L'amministrazione individua un indice di difettosità delle applicazioni, lo applica alla baseline in esercizio e identifica il numero di FP che si ipotizza di movimentare. Il canone annuale di manutenzione si ottiene moltiplicando il numero identificato di FP per il valore economico previsto a listino (ad esempio su una baseline di 10.000 punti funzione, con un indice di difettosità pari al 4%, il numero di FP movimentabili sarebbe 400, da moltiplicare per il valore economico del FP di manutenzione a listino). Il valore effettivo del canone viene rendicontato in funzione degli aggiornamenti della baseline in esercizio durante il periodo considerato (almeno bimestre), come per esempio attività di sviluppo eseguite e/o FP in garanzia.

Si aggiungono alcune considerazioni a riguardo, già espresse nel capitolato di gara, che valgono per tutte le modalità sopra esposte:

- Il canone di manutenzione è comprensivo di tutti gli interventi necessari a garantire la corretta funzionalità del sistema e si applica all'intera baseline in esercizio che il fornitore dovrà prendere in carico.
- Il rispetto degli SLA definiti da capitolato è sempre obbligatorio, anche nel caso di modifica migliorativa degli stessi su richiesta dell'Amministrazione.
- In fase di progetto esecutivo possono essere separate le linee di servizio della correttiva e dell'adeguativa utilizzando sempre le metriche di riferimento sopra esposte. In questo caso l'adeguativa verrà erogata a GG/PP a consumo o a corpo.

Amministrazioni beneficiarie (1/2)

Il contratto quadro è al servizio di una **platea numerosa, parcellizzata e fortemente eterogena** per un totale di **oltre 15.000 soggetti**, tra cui circa **8.000 Comuni** (53%).

Circa 8 mila Enti

Roma, Milano, Napoli, Torino, Palermo, Genova (> 550k ab.); Bologna, Firenze, Bari, Catania, Venezia, Verona, Messina, Padova, Trieste, Taranto (tra 200k e 500k ab.)

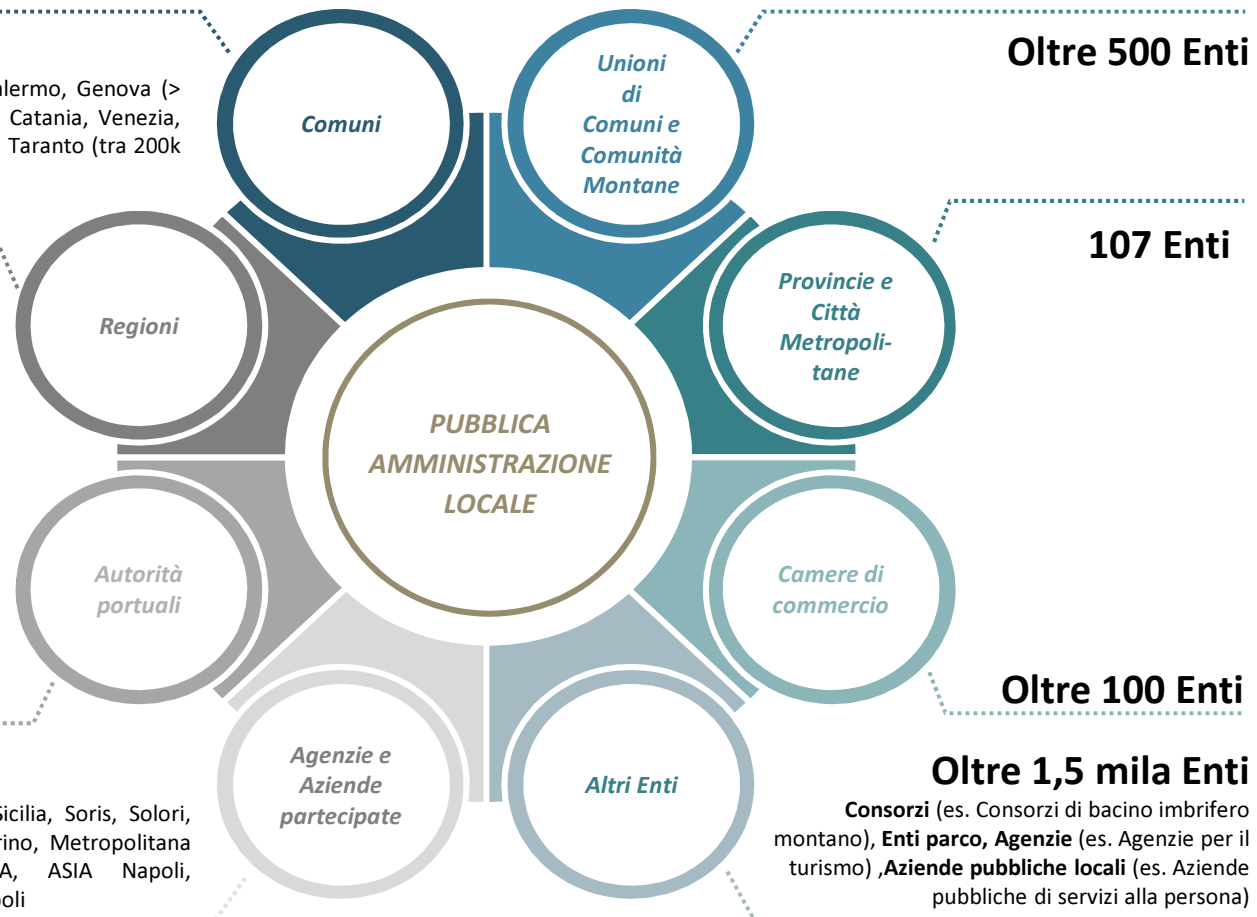
20 Enti

Lombardia, Lazio, Campania, Sicilia, Veneto, Emilia Romagna, Piemonte, Puglia, Toscana, Calabria, Sardegna, Liguria, Marche, Abruzzo, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Umbria, Basilicata, Molise, Valle d'Aosta

15 Enti

Circa 5,6 mila Enti

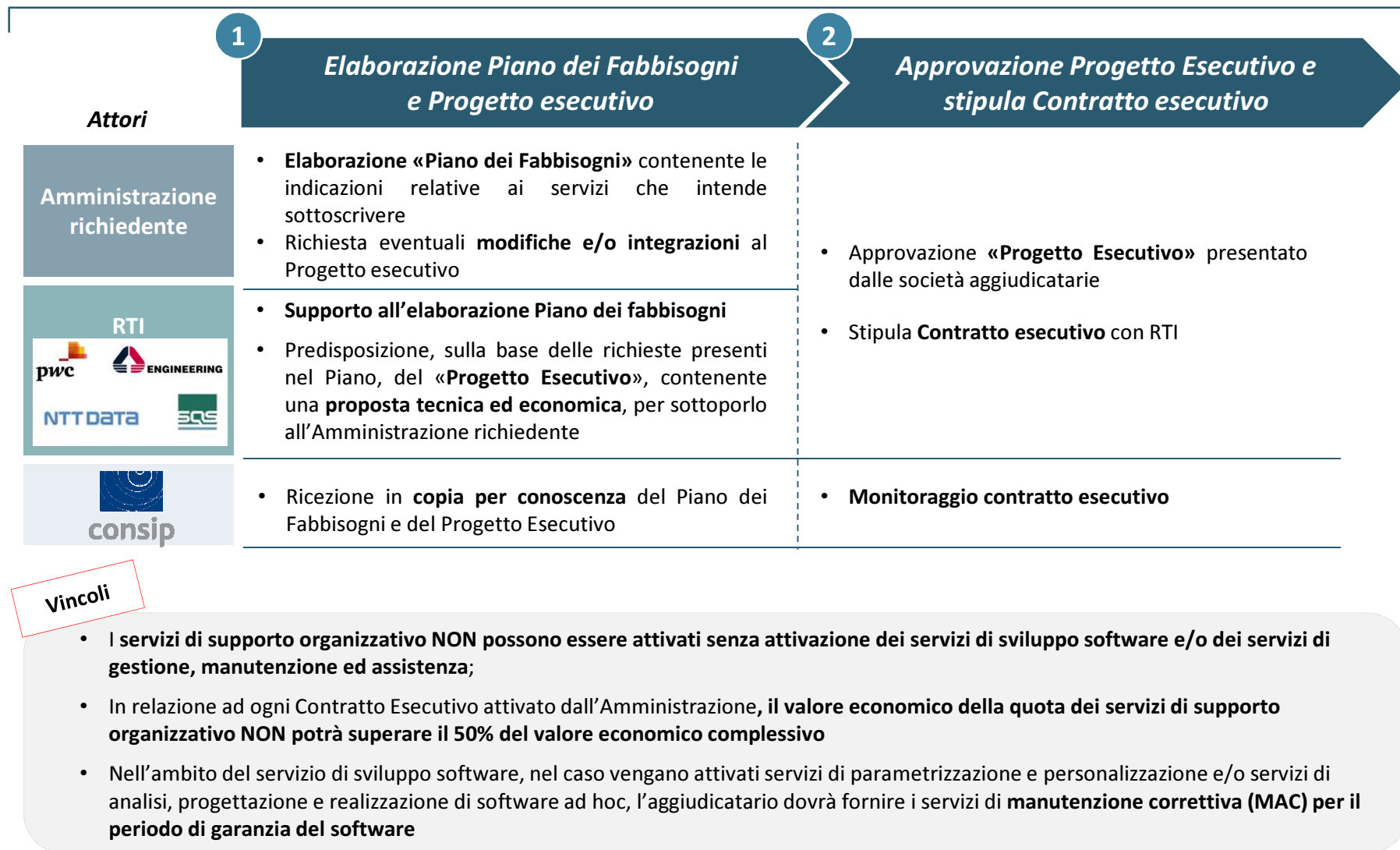
ATM, GTT, AMIAT, Riscossione Sicilia, Soris, Solori, Società metropolitana Acque Torino, Metropolitana Milanese, ATAC, ACEA, AMA, ASIA Napoli, Publiacqua, Quadrifoglio, ABC Napoli



Modalità di attivazione del Contratto Esecutivo



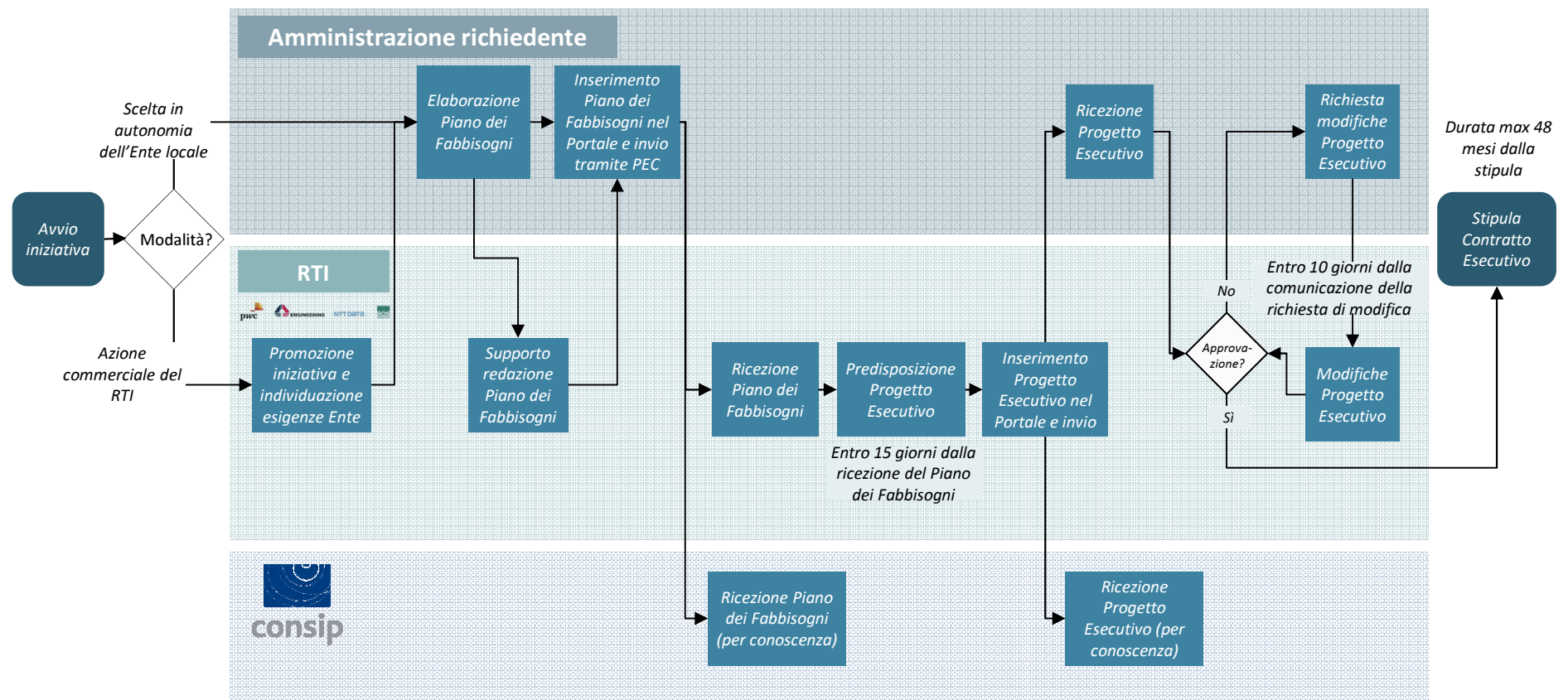
Processo di attivazione del Contratto Esecutivo (1/2)



Processo di attivazione del Contratto Esecutivo (2/2)

Il **Contratto Quadro** ha una durata di **18 mesi** decorrente dalla stipula dello stesso, termine prorogabile su comunicazione di Consip SpA per **ulteriori 6 mesi**.

I **Contratti Esecutivi**, della durata massima di **48 mesi** dalla data di stipula, possono essere stipulati **durante la vigenza del Contratto Quadro**, eventualmente prorogato.



Modalità di gestione del Contratto Esecutivo



Modalità di gestione del Contratto Esecutivo

Piano della qualità generale

- Il RTI dovrà predisporre il **Piano della Qualità** del progetto di fornitura, **entro 15 giorni** solari dalla stipula del Contratto Esecutivo e comunque non oltre la data di attivazione del servizio
- L'Amministrazione ha la facoltà di **approvare il Piano di Qualità entro 5 giorni** solari dalla ricezione ovvero di comunicare entro il medesimo termine la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni. In tal caso il fornitore dovrà apportare al documento presentato quanto richiesto in aggiunta entro 5 giorni solari dalla comunicazione della richiesta
- L'Amministrazione può richiedere aggiornamenti del Piano di Qualità ogni qualvolta lo ritenga necessario

Referenti

Per l'erogazione dei servizi il RTI dovrà prevedere le seguenti figure professionali:

- **Responsabile del Contratto Quadro** (responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche legate al corretto svolgimento del Contratto Quadro nei confronti di Consip)
- **Uno o più responsabili dei Contratti Esecutivi** (responsabilità di gestire e risolvere le problematiche relative ai singoli Contratti Esecutivi, come fatturazione, rispetto dei livelli di servizio, ecc.)
- **Uno o più Responsabili tecnici** (responsabilità di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi)

Stato avanzamento lavori

- I SAL vanno forniti con **cadenza almeno trimestrale**
- Su richiesta dell'Amministrazione, il Responsabile del Contratto esecutivo ed il/i Responsabile/i tecnico/i parteciperanno agli incontri con il Committente per comunicare gli aggiornamenti sullo stato dei servizi erogati e per condividere ogni eventuale azione correttiva necessaria al rispetto dei livelli di servizio previsti. Tali incontri avverranno entro 10 giorni successivi alla richiesta, in data da concordare via mail tra le parti

Pianificazione dei servizi

- Al Progetto Esecutivo dovrà essere allegato il **Piano di Lavoro Generale**, che potrà essere aggiornato in fase di esecuzione delle attività. Il Piano di Lavoro Generale descrive interventi, obiettivi, tempi e impegno per ciascuna attività del servizio
- Il RTI è tenuto a **comunicare qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano** approvato e ad inviare la ri-pianificazione delle attività **entro 5 giorni** solari dal verificarsi dell'evento che determina la necessità di modificare il piano
- L'Amministrazione ha la facoltà di **approvare le modifiche/integrazioni al Piano di Lavoro Generale entro 5 giorni solari dalla ricezione** ovvero di comunicare entro il medesimo termine la **richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni**. In tal caso il RTI dovrà apportare al documento le **modifiche richieste entro 5 giorni** solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione

Corrispettivi

I corrispettivi dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione dei singoli Contratti Esecutivi sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Allegato C "Dichiarazione di Offerta economica" da intendersi validi sino all'esecuzione della procedura di revisione; ogni aggiornamento degli stessi sostituisce ed annulla i precedenti prezzi unitari.

Con riferimento ai singoli Contratti Esecutivi, detti corrispettivi maturano, in ragione dei servizi effettivamente prestati nel rispetto del Progetto Esecutivo, nell'ultima versione approvata, come di seguito stabilito:

- a. modalità di erogazione a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente;
- b. modalità di erogazione continuativa: al termine del bimestre di riferimento;
- c. modalità di erogazione a consumo: al termine del bimestre di riferimento;
- d. modalità di erogazione mista: a seconda delle modalità di erogazione dei singoli servizi, come sopra indicato.

Fatturazione e pagamenti

Il fornitore dovrà dotarsi di un sistema che permetta l'erogazione dei seguenti servizi di fatturazione:

- Gestione e controllo della fatturazione;
- Fornitura dei dati di fatturazione e rendicontazione in formato elettronico;
- Ripartizione della fatturazione per centro di costo dell'Amministrazione contraente.

La fatturazione dei servizi è indirizzata alle Amministrazioni contraenti.

Per ogni tipologia di servizio è richiesta una rendicontazione riepilogativa per ogni Amministrazione, con dettagli relativi almeno a:

- Le unità contraenti;
- Il numero d'ordine e il codice identificativo del Contratto Esecutivo di fornitura a cui la fatturazione si riferisce;
- Il periodo di fatturazione previsto;
- La tipologia e le quantità dei servizi erogati;
- I canoni e/o le tariffe applicate.

Fatturazione e pagamenti

Previo accertamento da parte dell'Amministrazione delle prestazioni effettuate dal fornitore, le fatture dovranno essere inviate all'Amministrazione Contraente, secondo le tempistiche che variano in base alla modalità di esecuzione dei servizi in particolare:

- Modalità a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente;
- Modalità continuativa: bimestralmente;
- Modalità a consumo: bimestralmente;
- Modalità mista: a seconda delle modalità di erogazione dei singoli servizi, come sopra indicato.

La struttura della fattura dovrà recepire le richieste dell'Amministrazione Contraente secondo le specifiche indicate all'atto della stipula del Contratto Esecutivo. Il fornitore assegnatario dovrà garantire, su richiesta della Amministrazione Contraente:

- La disponibilità dei dati, sia analitici che sintetici, su supporto elettronico;
- La possibilità di personalizzazioni in merito alle specifiche esigenze sul formato dei dati che potranno essere manifestate nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo.

Fatturazione e pagamenti

La fatturazione verso le Amministrazioni contraenti deve avvenire in ottemperanza alla normativa sulla Fatturazione Elettronica verso la Pubblica Amministrazione.

La fattura relativa ai corrispettivi maturati viene emessa ed inviata dal Fornitore, previo accertamento da parte dell'Amministrazione contraente delle prestazioni effettuate e all'esito delle verifiche di conformità rispetto al Piano dei Fabbisogni, ed al relativo Progetto Esecutivo. Ciascuna fattura, inviata dal Fornitore secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, sarà corrisposta dall'Amministrazione contraente in conformità alla normativa vigente in materia di Contabilità e secondo quanto stabilito all'art. 16 del Contratto Quadro. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.

Fatturazione e pagamenti

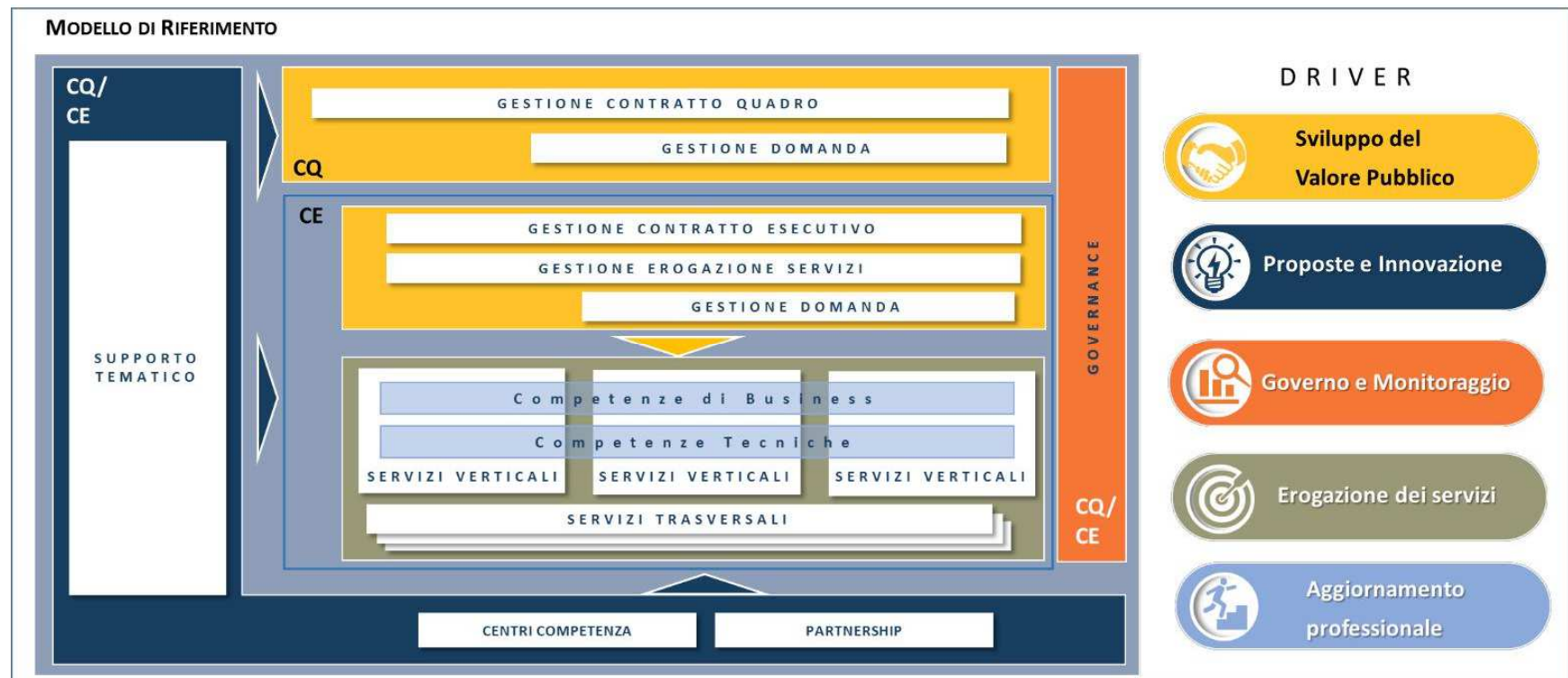
L'Amministrazione contraente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) che sarà liquidata dalla stessa solo al termine del presente Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Resta espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel presente Contratto Esecutivo. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il presente Contratto Esecutivo potrà essere risolto di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi da parte dell'Amministrazione con lettera raccomandata A/R.

Ruoli, referenti e contatti del fornitore

Organizzazione a supporto dell'erogazione dei servizi

Il Modello organizzativo proposto è caratterizzato da cinque dimensioni: Sviluppo del Valore Pubblico, Proposte e Innovazione, Governo e Monitoraggio, Erogazione dei Servizi e Aggiornamento Professionale (di seguito Driver) che assicurano il delivery dei servizi richiesti per l'erogazione ottimale dei CE.



Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Il RTI applicherà per il governo del singolo Contratto Esecutivo e per l'erogazione operativa dei relativi servizi il suddetto modello organizzativo, ottimizzandolo in funzione delle dimensioni, del contesto e del perimetro funzionale e tecnologico dell'Amministrazione. Nel seguito ne sono descritte le figure e i ruoli che intervengono nel CE.

Responsabile Contratto Esecutivo (RES-CE)

Ruolo ricoperto da una figura di alto profilo, con esperienza in contesti della PAC e, in particolare in progetti concernenti SGI. Opera in fase di ESECUZIONE CE. È responsabile della conduzione del CE e della struttura organizzativa messa a disposizione dello stesso. Ha una visione completa ed integrata del CE e della sua coerenza con la strategia più ampia del CQ. Assicura la qualità complessiva dei servizi erogati per conseguire la piena soddisfazione dell'Amministrazione. Opera quale interfaccia unica amministrativa verso la PAC e specificatamente verso il Responsabile del Contratto della PA contraente; ha poteri decisionali nell'ambito delle risorse messe a disposizione dal RTI per qualsiasi tematica/problema riguardante la fornitura e costituisce l'ultimo livello di escalation per la risoluzione delle eventuali situazioni di criticità che dovessero manifestarsi in corso di CE.

Una volta individuato in fase di 2.0.SETUP CE collabora con il Responsabile Governance CQ e con il Coordinamento RTI per la definizione dello staffing del CE stesso.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Responsabile Tecnico (RT-CE)

Opera in fase di 2.ESECUZIONE CE. Ruolo responsabile del coordinamento operativo di tutte le attività legate ai servizi oggetto del CE nonché della produzione di resoconti periodici, da presentare ai SAL (Stato Avanzamento Lavori) con le Amministrazioni. Ha, quindi, una visione completa dello stato di avanzamento delle diverse attività e promuove la comunicazione e condivisione delle competenze tra le diverse linee di servizio, per una gestione integrata delle attività correlate. Il RT-CE opera per una perfetta sinergia tra i servizi. Individua la risorsa (Capo Progetto) responsabile dei progetti di implementazione e/o evoluzione delle soluzioni, in relazione alle specificità degli stessi, e determina l'ottimale dimensionamento del relativo team. Monitora lo stato di avanzamento degli interventi verificandone stima, pianificazione e consuntivazione.

Gestisce le situazioni di criticità, agendo proattivamente per offrire la massima flessibilità e attivando il Team supporto rapido CE.

Sovrintende al puntuale e corretto aggiornamento della documentazione di progetto, validando i documenti da consegnare all'Amministrazione contraente. Collabora con il Responsabile Governance CE/PMO (in funzione della dimensione del CE) nella predisposizione del Piano di Lavoro Generale e dei relativi SAL. Infine raccoglie e indirizza tempestivamente eventuali adeguamenti organizzativi in risposta a specifiche esigenze dell'Amministrazione e/o funzionali al delivery.

Ruoli, referenti e contatti del fornitore

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Ad inizio fornitura assume il ruolo di Responsabile della presa in carico.

Insieme con il RES-CE, supporta il Demand management dell'Amministrazione per assicurare il raccordo costante degli interventi previsti dal CE rispetto ai programmi strategici/iniziative progettuali referenziati nel Piano dei Fabbisogni; controlla l'avanzamento effettivo rispetto al budget destinato a ciascuna esigenza.

Si interfaccia col RES-CE per la definizione degli interventi e dei team di lavoro con gli Esperti di Proposte e Innovazione a livello CE per individuare le soluzioni ottimali alle esigenze espresse dall'Amministrazione e con i team di obiettivo/servizio svolgendo un ruolo di "guida" e garantendo il monitoraggio delle attività e la verifica della loro rispondenza rispetto ai requisiti espressi. Rappresenta il punto di riferimento per i processi di escalation nel corso della fase 2.ESECUZIONE CE.

In fase di 3.Monitoraggio CQ, collabora con i ruoli CE di Proposte e Innovazione per assicurare il follow up del CE ossia per raccogliere e indirizzare verso il CQ quanto realizzato nell'ambito del CE sia al fine di catalogare le best practice sia in ottica di riuso di soluzioni di successo da parte di altre Amministrazioni (alimentazione dei Cataloghi per il riuso).

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Governo e Monitoraggio

La struttura aggiuntiva di Governance CE è guidata dal Responsabile Governance CE ed è completata dalle funzioni PMO e Qualità e Standard. È suo compito assicurare la gestione centralizzata degli aspetti di carattere trasversale quali la pianificazione delle attività della fornitura e delle risorse, la gestione del rischio, la formazione professionale, la qualità, le metriche e la misurazione in modo conforme alle best practice fornite dalla Governance CQ.

Responsabile Governance CE (RES-GOV-CE)

Ruolo a valore aggiunto per la fornitura, è in possesso di certificazione PMI o Prince2 e supporta il RES-CE nell'espletamento dei suoi compiti svolgendo le seguenti attività: fornisce supporto alle strutture operative del RTI per le attività di carattere gestionale, raccorda le strutture del RTI deputate all'erogazione dei servizi e le strutture di supporto, assicura il rispetto degli standard, sia quelli provenienti da CQ sia eventuali altri indicati dall'Amministrazione contraente verifica il rispetto degli indicatori contrattuali, attiva i processi opportuni per la definizione e implementazione di eventuali azioni correttive.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Nella struttura Governance CE sono presenti due funzioni: PMO e Qualità e Standard.

Funzione
PMO

È responsabile della corretta pianificazione e consuntivazione della Fornitura nel suo complesso.

Tra le sue attività rientrano: il supporto ai Capi Progetto responsabili della predisposizione dei Piani di lavoro di obiettivo e delle rendicontazioni la verifica dei mix utilizzati nei singoli servizi la gestione delle risorse, verificandone l'adeguatezza in termini quantitativi e qualitativi; la definizione e attuazione dei percorsi formativi, applicando il processo di aggiornamento professionale definito dalla Governance CQ; la gestione del Rischio; la definizione e gestione del Piano di Comunicazione che struttura sia le interazioni interne ai diversi team di lavoro sia le interazioni con l'Amministrazione/terze parti. La Funzione PMO funge inoltre da riferimento operativo per tutte le problematiche di sostituzione/integrazione delle risorse (es. tempi, consegna CV).

In fase di 3. Monitoraggio CQ fornisce alla Governance CQ i dati relativi agli aspetti amministrativi e dimensionali e ai livelli di qualità del CE da pubblicare sul Portale di monitoraggio e governo del CQ.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Qualità e Standard

Assicura: la predisposizione e la gestione del Piano della Qualità Generale; il supporto ai Capi Progetto nella predisposizione dei Piani di Qualità Obiettivo; la pianificazione e attuazione delle azioni di audit interno (controllo e verifica periodica delle attività svolte); la definizione, in accordo con la PA, delle misure e delle regole per la rilevazione degli indicatori di qualità; il coordinamento della rilevazione delle metriche di qualità e la produzione delle rendicontazioni periodiche; l'analisi proattiva, di concerto con il RES-CE, delle misure rilevate per individuare tempestivamente eventuali azioni correttive. Nell'ambito della funzione opera il Referente Function Point (FP).

La Funzione Qualità e Standard provvede: alla corretta applicazione degli standard di prodotto e di processo (es. ITIL) e di eventuali linee guida della PA, recependo tempestivamente eventuali variazioni; alle customizzazioni dei framework metodologici di riferimento per il CQ sulle specificità del CE; a supportare i team operativi per l'applicazione delle metodologie e degli standard; all'aggiornamento del Portale del RTI che contiene gli strumenti proposti e il Know-How del CE.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Proposte e Innovazione

A livello CE sono previsti ruoli analoghi a quelli del Livello CQ, a sottolineare la continuità organizzativa tra gli stessi. Questi ruoli, tutti aggiuntivi, rappresentano figure chiave di coordinamento tra i due livelli, in quanto:

- In fase di 2.0 Setup CE fungono da collegamento tra chi definisce le iniziative da realizzare nel CE, in particolar modo i corrispondenti ruoli di Proposte e Innovazione del Team Offerta CQ (attraverso il supporto al Piano dei Fabbisogni e la stesura del Progetto Esecutivo) e chi li deve realizzare, ossia i team di Erogazione Servizi.
- Nella fase di 2.Esecuzione CE traducono in supporto 'sul campo', per i team di Erogazione Servizi, le indicazioni tematiche/tecnologiche/metodologiche ricevute dal livello CQ e trasferiscono le loro conoscenze verso i Referenti delle PA, sia in modo reattivo che proattivo, al fine di migliorare il clima e cultura organizzativa in ambito IT.
- Nella fase di 3.Monitoraggio CQ, sono responsabili per la selezione delle soluzioni applicative (o loro evoluzioni, es. parametrizzazioni dovute a modifiche normative) e dei processi candidati al riuso e li segnalano ai ruoli corrispondenti del livello CQ perché alimentino i relativi Cataloghi.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Referente SIG / SGPA

Ruolo aggiuntivo ricoperto da profili di Specialista di Prodotto o Architetto di Sistema, con significativa esperienza nell'introduzione/gestione di SIG e/o SGPA. Sono selezionati in funzione delle competenze sulla specifica soluzione applicativa in essere o da introdurre. Nei CE di dimensioni maggiori e in presenza di più aree, è possibile che la personalizzazione organizzativa opti per l'individuazione di Referenti SIG per singola area o per aree strettamente interconnesse. Nell'implementazione dei SIG/SGPA, il Referente assicura anche l'adozione delle linee guida, ad esempio, in termini di utilizzo di piattaforme trasversali, riuso, ecc.

Esperto Procedure Amministrative / Referente Cluster AC

Ruoli aggiuntivi ricoperti da professionisti con competenze di eccellenza e con specifica esperienza nella stessa Amministrazione contraente o in PA analoga, che, grazie a tali conoscenze, garantiscono immediata comprensione delle esigenze dei Referenti PA e adeguata considerazione delle peculiarità di ciascuna Amministrazione e dell'aderenza a soluzioni uniformi per tipologia oltre alla capacità di guida nel change management.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Erogazione dei Servizi

I ruoli/strutture per l'Erogazione dei Servizi sono configurati in modo da rispondere all'articolazione dei servizi richiesti dal Capitolato Tecnico attraverso un mix di risorse con competenze di business e tecnologiche rispondenti al contesto del CE. I team sono modellati in base alle peculiari necessità del CE e garantiscono la qualità sia degli obiettivi legati a iniziative di innovazione/ammodernamento/consolidamento di sistemi e processi sia delle attività volte alla continuità dei servizi.

Il RTI prevede, inoltre, l'individuazione di un Responsabile per ogni progetto, che può prevedere sia l'implementazione che l'evoluzione di una soluzione gestionale, di un Coordinatore per i Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza, che assicuri visione complessiva sui servizi dell'area Operations e di un Responsabile Configurazione e Ambienti con il compito di garantire la corretta configurazione del software, gestire impatti ed eventuali allineamenti sugli ambienti derivanti da interventi contemporanei e governare il versioning del software dei vari ambienti.

Altro aspetto caratteristico di questo driver è la presenza - a supporto dei team operativi - di strutture specializzate (Servizi Trasversali nell'accezione del modello) e relativi ruoli aggiuntivi che assicurano l'apporto di competenze di eccellenza per l'implementazione di soluzioni tecnologiche all'avanguardia, impegnate nella fornitura con l'obiettivo di coniugare innovazione e affidabilità nei servizi IT. Tali strutture sono:

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

- i **Delivery center**, cui fanno capo risorse appartenenti a centri specializzati delle diverse aziende del RTI, rappresentano il bacino di risorse rese disponibili ai CE per l'implementazione delle soluzioni tecnologiche. Hanno l'obiettivo di fornire risorse con una forte professionalità, sempre aggiornate sulle innovazioni tecnologiche. Questa struttura organizzativa costituisce il punto di raccolta delle competenze sulle tecnologie e metodologie di sviluppo software più diffuse, con esperienza nell'adozione delle metodologie di Application Lifecycle Management, nell'utilizzo di soluzioni di mercato (SAP ERP, Oracle e-business suite, Microsoft Dynamics AX, IBM FileNet Content Manager, SharePoint, ecc.) e open source (anche per valutare le soluzioni in termini di qualità ed affidabilità, funzionalità offerte e benefici economici), sia nell'utilizzo delle piattaforme dei principali produttori (IBM, HP, Microsoft, Oracle) e sia open source (Linux, Red Hat, ecc.). Ciascun Referente Delivery Center (REF-DC), collabora con il RT-CE e con i Responsabili di obiettivo per garantire ai diversi team le risorse necessarie.
- la **Test Factory**, struttura specializzata e trasversale rispetto ai team realizzativi, in grado di verificare la qualità del software prodotto e rilasciato. Opera in linea con le indicazioni dell'International Software Testing Qualifications Board - ISTQB (organizzazione mondiale che opera nell'ambito della certificazione delle competenze sul fronte del software testing). In essa sono presenti numerose risorse con certificazione ISTQB Foundation e Advanced Test Analyst. Il Referente Test Factory (REF-TF, ruolo aggiuntivo) collabora con il RT-CE e con i Responsabili di Progetto per garantire l'efficacia del testing;
- il **Supporto Sistemistico**, interviene on demand e collabora con i team dei servizi attivati nei singoli CE. Ad es. per i servizi di sviluppo nella fase di realizzazione fornisce consulenze specialistiche sull'ottimizzazione delle prestazioni e il tuning degli accessi alle basi dati, nel collaudo supporta la predisposizione degli ambienti con installazione e configurazione dei prodotti.

Ruoli e Responsabilità del Contratto Esecutivo

Aggiornamento Professionale

La Formazione e la Specializzazione sono elementi critici per assicurare la qualità delle risorse e il loro costante allineamento alle aspettative della PAC; pertanto questo driver coinvolge tutto il team di CE. Le modalità con cui viene perseguito l'obiettivo dell'aggiornamento professionale, definite a livello CQ, assicurano la costante verifica dei risultati in osservanza al processo ITIL di Continual Service Improvement, aumentando nel tempo la qualità e l'efficienza del processo di formazione. Il RES-GOV-CE, in qualità di Resource manager, è responsabile del processo di Skill Development che prevede l'analisi della copertura formativa, la verifica delle conoscenze funzionali/tematiche, tecnologiche e normative/metodologiche richieste, la promozione dell'aggiornamento delle competenze anche in collaborazione con la Governance CQ per argomenti di interesse di più di un CE.

Ruoli, referenti e contatti del fornitore

Contatti

Tutte le Amministrazioni che desiderano ricevere informazioni aggiuntive sulle modalità di adesione al Contratto Quadro possono contattare il RTI utilizzando le caselle di posta elettronica dedicate specifiche per lotto:

Lotto 2: sgi-pal-l2@eng.it, sgi-pal-l2@legalmail.it, o il numero telefonico 800688327 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.00;

Lotto 3: sgi-pal-l3@eng.it, sgi-pal-l3@legalmail.it, o il numero telefonico 800688332 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.00.