

Consip S.p.A.

Progetto Esecutivo

Servizi di PMO per i progetti applicativi attivati da Consip attraverso l'adesione al lotto 1 dell'AQ Data Management

ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - ID 2102 LOTTO 4

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
Obiettivo del documento.....	3
Riferimenti, acronimi e glossario.....	3
1. IMPORTO CONTRATTUALE E QUANTITÀ PREVISTE PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....	4
2. DATA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI FORNITURA	4
3. LUOGHI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	4
4. DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO E DEI SERVIZI.....	4
5. PIANO DI LAVORO GENERALE	6
5.1 Descrizione dei servizi.....	6
5.1.1 S1 - Project Management	10
5.1.2 S2 - Supporto al Monitoraggio.....	11
5.1.3 S4 - Demand Management	12
5.2 Modalità di attivazione dei servizi e delle attività/obiettivi	13
5.3 Modalità di presentazione e approvazione degli Stati di Avanzamento	13

INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce il Progetto Esecutivo per i servizi richiesti da Consip S.p.A. nell'ambito del Lotto 4 dell'Accordo Quadro (AQ) **Servizi di Data Management per le Pubbliche Amministrazioni**, relativamente alla richiesta di addendum contrattuale.

Il Progetto riporta la proposta tecnica ed economica da implementare presso la Divisione e-Procurement e Sistemi informativo di Consip S.p.A. (d'ora in avanti "Amministrazione").

Obiettivo del documento

Obiettivo del presente documento è qualificare e quantificare le attività descritte dall'Amministrazione nella richiesta di addendum contrattuale in termini di servizi erogati nell'ambito del Lotto 4 dell'AQ Servizi di Data Management.

Le attività descritte nel presente Progetto si prefiggono lo scopo di supportare il raggiungimento degli obiettivi definiti nell'ambito del Lotto 1 dello stesso AQ.

Il presente Progetto è articolato nelle seguenti sezioni:

1. Importo contrattuale e quantità previste per i servizi oggetto di fornitura
2. Data di attivazione del servizio di fornitura
3. Luoghi di esecuzione della fornitura
4. Durata del Contratto Esecutivo e dei servizi
5. Piano di lavoro generale

Riferimenti, acronimi e glossario

Nominativo	Identificativo
Accordo Quadro Lotto 1	Gara Servizi di Data Management per la Pubblica Amministrazione - ID 2102
Accordo Quadro Lotto 4	Gara Servizi di Data Management per la Pubblica Amministrazione - ID 2102
Capitolato Tecnico Generale	ID 2102 - Data Management - All.1 Capitolato Tecnico Generale
Capitolato Tecnico Speciale Lotti PMO	ID 2102 - Data Management - All.2B Capitolato Tecnico Speciale - Lotti PMO 4-5-6
Piano dei Fabbisogni Lotto 4	AQ DM L4_PdF_V01
Offerta Tecnica	1019_20_CONSIP_PMO Data Management_Lotto 4

Definizione / Acronimo	Descrizione
Amministrazione	Consip S.p.A.
AQ	AQ - Gara Servizi di Data Management per la Pubblica Amministrazione - ID 2102
PMO	Program Management Office
CRM	Customer Relationship Management
RUAC-AQ	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali per l'Accordo Quadro
PM	Program Manager
ADM	Account e Demand Manager
RUAC-CE	Responsabile Unico delle Attività Contrattuali per il Contratto Esecutivo
SME	Subject Matter Expert
RTI	Raggruppamento temporaneo di imprese
WBS	Work Breakdown Structure
RACI	Matrice Ruoli/Responsabilità
SLA	Livelli di servizio concordati
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale

Definizione / Acronimo	Descrizione
SaaS	Software as a service
PA	Pubbliche Amministrazioni
SAL	Stato Avanzamento Lavori

1. IMPORTO CONTRATTUALE E QUANTITÀ PREVISTE PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

L'importo complessivo previsto per l'erogazione dei servizi richiesti è pari a **euro 258.910,00 € IVA esclusa**.

La tabella seguente riporta il quadro sinottico dei servizi previsti e le relative stime dimensionali ed economiche:

Servizio		Metrica	Tariffa	Quantità	Importo (iva esclusa)
S1	<i>Servizio Project Management</i>	gg/p per team ottimale	300 €	255	76.500,00 €
S2	<i>Servizio di Supporto al monitoraggio</i>	gg/p per team ottimale	290 €	454	131.660,00 €
S4	<i>Servizi di Demand Management</i>	gg/p per team ottimale	290 €	175	50.750,00 €
Totale					258.910,00 €

2. DATA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI FORNITURA

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore, a seguito della stipula del contratto esecutivo.

3. LUOGHI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Il luogo di esecuzione dei servizi della presente fornitura è presso la sede dell'Amministrazione o altre sedi da essa individuate. In accordo con l'Amministrazione l'erogazione dei servizi potrà avere luogo anche da remoto.

4. DURATA DEL CONTRATTO ESECUTIVO E DEI SERVIZI

La durata complessiva della presente fornitura è pari a **10 mesi dalla stipula del contratto esecutivo**.

In linea con quanto richiesto, nel seguito si riporta la macro-pianificazione dei singoli servizi della presente fornitura. Si precisa che:

- la micro-pianificazione, ovvero la pianificazione di dettaglio, verrà effettuata bimestralmente secondo l'approccio *rolling wave planning* raccomandato come *best practice* del Project Management direttamente dal PMI.

ANNO	ANNO 1									
Mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Project Management</i>										
<i>Supporto al Monitoraggio</i>										
<i>Demand Management</i>										

5. PIANO DI LAVORO GENERALE

5.1 Descrizione dei servizi

I paragrafi che seguono riportano una descrizione dei servizi che saranno attivati nell'ambito del Lotto 4 con l'obiettivo di supportare l'Amministrazione nell'indirizzo, nella gestione, nel controllo e nel monitoraggio delle iniziative progettuali che verranno erogate dal fornitore dell'AQ Servizi di Data Management Lotto 1.

A tal proposito, si offre una rapida ricognizione dello scenario tecnologico che sarà oggetto di interventi da parte del fornitore del Lotto 1, che riguarda, nello specifico, la piattaforma transazionale di *e-Procurement* a supporto del Programma di razionalizzazione degli Acquisti della P.A., asset strategico del Paese Italia. Le iniziative previste nell'ambito del contratto Lotto 1 hanno ad oggetto lo sviluppo, gestione e supporto specialistico del sistema.

La piattaforma transazionale di e-Procurement si articola nelle seguenti componenti:

- Piattaforma di *e-Procurement*, unico punto di accesso per tutti gli strumenti di acquisto e negoziazione attraverso i servizi transazionali (Portale www.acquistinretepa.it e servizi di negoziazione) principale canale di comunicazione e di supporto per gli utenti del Programma attraverso il Customer;
- Relationship Management (CRM), fornisce l'insieme di funzionalità volte a supportare la piena attuazione del processo di Customer Relationship Management (CRM) del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti di beni e servizi nella PA. Dal 2018 il sistema è stato arricchito con i servizi di Multichannel Campaign Management e di erogazione di survey web gestiti in cloud;
- Sistemi Conoscitivi che raccolgono un importante patrimonio di dati nel quale sono storicizzate tutte le informazioni sugli acquisti nell'ambito del Programma attraverso il Datawarehouse del programma, il portale Open Data e la BDNPP (Base Dati Nazionale del Procurement Pubblico). Nei Sistemi Conoscitivi sono storicizzati i dati del Programma a partire dal 2000; è prevista anche una integrazione con banche dati esterne e vengono erogati servizi di Business Intelligence a P.A. e Soggetti Aggregatori.

Il sistema è stato negli anni opportunamente evoluto e configurato sulle specifiche esigenze del Programma andando così costituire un importante asset in termini di processi implementati e dati gestiti.

Gestisce una serie di canali di comunicazione ed è integrato con il sistema di Contact Center, con il Sistema di e-Procurement e con il sistema di Data Warehouse, in modo da raccordare attività, funzioni e dati relativi all'interazione dell'utente con i servizi erogati dal Programma.

Mette a disposizione strumenti di CRM analitico per l'analisi e il monitoraggio dei dati raccolti e per la profilazione, segmentazione e valutazione dei clienti/utenti, anche al fine di indirizzare e massimizzare l'efficacia delle iniziative di "customer care".

Il patrimonio informativo consolidato e valorizzato nel Data Warehouse viene reso disponibile attraverso il Portale della Business Intelligence, cui gli utenti possono accedere da Internet.

Le informazioni sono organizzate per sezioni tematiche e per classe di utenza, in modo che siano disponibili, di volta in volta, solo quelle necessarie al supporto dello specifico processo decisionale e coerenti col profilo autorizzativo.

A titolo esemplificativo si riportano due tabelle sinottiche tese a rappresentare e descrivere la **piattaforma transazionale nella sua configurazione AS IS e TO BE**.

Piattaforma transazionale AS IS

Moduli Applicativi As Is	Descrizione
Funzioni di Portale	Racchiude tutte le funzioni di interazione con gli utenti, accesso agli strumenti di consultazione e ricerca sui contenuti documentali e sul catalogo.
Motore di ricerca	Componente del portale che abilita alle funzionalità di ricerca sui contenuti documentali e sul catalogo.
Conservazione	Componente che si occupa della lavorazione dei documenti e della certificazione dei <i>log</i> del portale <i>e-Procurement</i> , per i quali è prevista la conservazione. Per la conservazione si utilizza il sistema esterno ParER (Polo Archivistico dell'Emilia-Romagna) sulla base della Convenzione in essere tra lo stesso ed il MEF.
Registrazione Utente	Componente che consente il processo di registrazione Utente (Operatore Economico o Utente appartenente alla Pubblica Amministrazione).
Portale Soggetti Aggregatori	Sito raggiungibile dal portale <i>www.AcquistinretePA.it</i> contenente informazioni relative alle attività dei Soggetti Aggregatori. Racchiude un'area riservata agli utenti abilitati dei Soggetti Aggregatori per la gestione delle informazioni relative alle iniziative di acquisto aggregate.
Interfacciamento CRM	Modulo che consente l'accesso al Sistema Oracle CRM. Nello specifico, SIEBEL permette l'efficace esecuzione delle funzionalità e dei processi legati alla gestione delle relazioni con l'utenza della piattaforma transazionale.
Cataloghi	Modulo che aggrega a livello logico tutti i cataloghi dei Fornitori abilitati all'uso del mercato elettronico e/o che risultano aggiudicatari di Convenzioni, Accordi Quadro (o lotti di Convenzioni) riportando tutte le informazioni di dettaglio dei beni e dei servizi (denominazione, codifica, caratteristiche tecniche ed informazioni commerciali).
Transazioni	Modulo transazioni che svolge le funzioni di gestione del carrello e delle transazioni. Inoltre, risulta essere l' <i>owner</i> di tutte le transazioni tra Utenti della piattaforma (Fornitori e Punti Ordinanti).
Adesioni	Modulo che svolge le funzioni di abilitazione e profilazione degli utenti (sia per la Pubblica Amministrazione che per gli Operatori Economici), in tale ambito rientrano anche le funzioni c.d. di SSA, ovvero di Amministrazione del sistema per la configurazione delle utenze.
Negoziazioni	Set di funzionalità che consentono l'esecuzione delle procedure di negoziazione telematica e la formalizzazione di richieste di offerta: gare, Convenzioni, Mercato Elettronico, Accordi Quadro, Sistema Dinamico Di Acquisto. È dunque il modulo centrale della piattaforma <i>AcquistinretePA</i> .
MIO	Componente MIO che consente l'interfacciamento della piattaforma al Nodo Smistamento Ordini.
Fatturazione Elettronica	Elemento che rende disponibili le funzionalità necessarie per l'adempimento normativo sulla base di quanto descritto all'interno del DM 55/2013. Tale modulo prevede anche funzionalità aggiuntive di integrazione con gli altri moduli del portale ed utili sia ai fornitori, per la semplificazione delle attività, che agli utenti SSA, per il monitoraggio delle operazioni.

Moduli Applicativi <i>As Is</i>	Descrizione
Funzioni di Portale SSA	Portale di <i>backoffice</i> che consente l'espletamento di una serie di funzioni di Amministrazione del Sistema (es. configurazione delle utenze, configurazione gare ecc.).

Piattaforma transazionale TO BE

Moduli Applicativi <i>To Be</i>	Descrizione
Portale	Punto di accesso per il raggiungimento delle funzionalità messe a disposizione della piattaforma <i>e-Procurement</i> .
Abilitazione PA	Componente che consente l'espletamento del processo di abilitazione delle Pubbliche Amministrazioni.
Motore di Ricerca	Componente del portale che abilita alle funzionalità di ricerca sui contenuti documentali e sul catalogo.
Portale Soggetti Aggregatori	Sito raggiungibile dal portale <i>www.AcquistinretePA.it</i> contenente informazioni relative alle attività dei Soggetti Aggregatori. Racchiude, inoltre, un'area riservata agli utenti abilitati dei Soggetti Aggregatori per la gestione delle informazioni relative alle iniziative di acquisto aggregate.
Conservazione	Componente che si occupa della lavorazione dei documenti e della certificazione dei <i>log</i> del portale <i>e-Procurement</i> , per i quali è prevista la conservazione. Per la conservazione si utilizza il sistema esterno ParER (Polo Archivistico dell'Emilia-Romagna) sulla base della Convenzione in essere tra lo stesso ed il MEF.
Interfacciamento CRM	Modulo che consente l'accesso al Sistema Oracle CRM. Nello specifico, SIEBEL permette l'efficace esecuzione delle funzionalità e dei processi legati alla gestione delle relazioni con l'utenza della piattaforma transazionale.
Cataloghi	Modulo che aggrega a livello logico tutti i cataloghi dei Fornitori abilitati all'uso del mercato elettronico e/o che risultano aggiudicatari di Convenzioni, Accordi Quadro (o lotti di Convenzioni) riportando tutte le informazioni di dettaglio dei beni e dei servizi (denominazione, codifica, caratteristiche tecniche ed informazioni commerciali).
Ordini	Componente che (i) gestisce tutte le tipologie di ordine attivate tra utenti della piattaforma (punti ordinanti e fornitori), (ii) consente la strutturazione del carrello.
Registrazione Utenti	Componente che consente il processo di registrazione Utente (Operatore Economico o Utente appartenente alla Pubblica Amministrazione).
Strumenti abilitativi (MePA, SDAPA)	Componente applicativa che garantisce l'abilitazione degli Operatori Economici ai mercati elettronici (MePA – SDAPA).
Gare di 1° livello	Componente applicativa che consente l'espletamento delle procedure di acquisto di 1° livello.
Gare di 2° livello	Componente applicativa che consente l'espletamento delle procedure di acquisto di 2° livello.

Moduli Applicativi <i>To Be</i>	Descrizione
MIO	Componente MIO che consente l'interfacciamento della piattaforma al Nodo Smistamento Ordini.
Fatturazione Elettronica	Elemento che rende disponibili le funzionalità necessarie per l'adempimento normativo sulla base di quanto descritto all'interno del DM 55/2013. Tale modulo prevede anche funzionalità aggiuntive di integrazione con gli altri moduli del portale ed utili sia ai fornitori, per la semplificazione delle attività, che agli utenti SSA, per il monitoraggio delle operazioni.
Funzioni di Portale SSA	Portale di <i>backoffice</i> che consente l'espletamento di una serie di funzioni di Amministrazione del Sistema (es. configurazione delle utenze, configurazione gare ecc.).

All'interno del perimetro della Piattaforma transazionale nella sua configurazione vengono esposti anche i seguenti servizi trasversali:

- Sistema CRM (Oracle Siebel): considerato come una macro-componente in ambito della piattaforma *e-Procurement*, atto ad agevolare la *Customer Relationship Management* e la gestione dei *Ticket*.
- Servizio di Conservazione: servizio che consente l'interfacciamento con il sistema *ParER*. Il servizio si occupa della lavorazione dei documenti e della certificazione dei *log* del portale *e-Procurement*, per i quali è prevista la conservazione.
- Operazioni Asincrone: insieme delle operazioni volte a non interferire con le attività effettuate dagli utenti di sistema e dunque a mantenere adeguati i livelli di performance della piattaforma, ad esempio: (i) operazioni massive gestite tramite: *Batch*, *JMS Queue*, ecc. oppure (ii) operazioni massive schedulate mediante *Crontab*, ecc.
- Posta Elettronica: sistema di posta elettronica esistente sul dominio *AcquistinretePA.it* che gestisce le caselle di posta elettronica utilizzate per le comunicazioni riguardanti le iniziative di acquisto gestite dalla piattaforma di *e-Procurement*. Le caselle sono relative sia alle singole iniziative sia alle comunicazioni generali riguardanti la piattaforma.
- Servizio di verifica e firma *time stamping*: servizio richiamato nelle diverse aree funzionali in presenza di documenti caricati nel sistema per i quali deve essere verificata la validità della firma digitale apposta dall'utente. Per ogni file firmato inoltre viene effettuata automaticamente l'apposizione di una marca temporale. Per queste attività, ad oggi il sistema di *e-Procurement* utilizza un servizio esterno (PKBOX), tuttavia la Divisione *e-Procurement* e Sistemi Informativi è attualmente impegnata in un'analisi volta a verificare la fattibilità di una eventuale sostituzione del servizio implementato.
- MePA Watch: l'applicazione ha funzionalità puramente conoscitive, ad esempio consente di clusterizzare gli operatori economici al fine di analizzare i livelli di concorrenza del MePA. Pertanto, non è ritenuta critica per l'erogazione dei processi di business di Consip. L'accesso è assicurato mediante il Portale, in particolare è necessario effettuare il log-in alla piattaforma, che mostrerà l'applicazione in funzione del profilo utente.

Il presente progetto dunque fa riferimento al **supporto PMO** delle iniziative, declinate sopra, e alla definizione e gestione della relativa Data Governance riportata di seguito.

Relativamente agli interventi che verranno realizzati sul landscape tecnologico appena rappresentato, il fornitore del Lotto 4, ne presidierà l'evoluzione coerentemente con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione e con gli indirizzi di innovazione e trasformazione digitale del Piano Triennale, in una logica di miglioramento continua.

Il fornitore del Lotto 4 sarà responsabile dell'erogazione dei seguenti servizi:

- **Project Management**
- **Supporto al Monitoraggio**
- **Demand Management**

5.1.1 S1 - Project Management

Il servizio di Project Management assume un ruolo strategico per garantire il supporto alla definizione e al raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati, in quanto permette all'Amministrazione di ricevere un supporto nelle attività di **pianificazione e gestione** delle attività legate all'erogazione dei servizi applicativi di Cloud Computing. La metodologia e gli strumenti di Project Management che verranno utilizzati fanno leva sui seguenti pilastri:

- Centralizzazione delle attività di controllo e reporting;
- Uniformità ed omogeneità della metodologia di gestione delle attività all'interno dell'organizzazione;
- Implementazione di metodologie di Program Management per la gestione delle attività in corso di esecuzione;
- Implementazione di metodologie di Portfolio Management per la gestione sinergica di tutti i Programmi e Progetti attivi.

Il fornitore supporterà l'Amministrazione nelle attività di **pianificazione**, fornendo una vista complessiva su progetti, programmi e servizi erogati nell'ambito dell'AQ Lotto 1, e nelle attività di **gestione dei progetti**, fornendo supporto operativo sulle attività di competenza dell'Amministrazione.

Le sezioni che seguono presentano una descrizione della metodologia e degli strumenti che verranno adottati nell'erogazione del Servizio di Project Management.

5.1.1.1 Pianificazione

Il Servizio di **Pianificazione** è finalizzato a definire nel dettaglio le iniziative progettuali. Si articola in 2 fasi:

1. **Definizione del Masterplan:** in questa fase l'Amministrazione verrà supportata nella definizione del Documento di Masterplan, che costituisce il Piano di Lavoro generale. Il Masterplan rappresenterà il punto di riferimento in termini di pianificazione delle iniziative progettuali gestite dall'Amministrazione nell'ambito dell'AQ lotto 1 e conterrà tutte le informazioni di rilievo (es. dettaglio di attività, task, deliverable, scadenze, ownership, priorità, etc.)
2. **Revisione del Masterplan:** l'analisi periodica dell'accuratezza della pianificazione iniziale e del grado di soddisfazione dell'Amministrazione e degli altri stakeholder coinvolti consentirà di revisionare a posteriori la pianificazione delle attività, apportando, ove opportuno, correzioni alla pianificazione delle attività future.

Si prevede la possibilità che l'Amministrazione attivi entrambi i sottoservizi o, in alternativa, solo uno dei due in modalità stand-alone.

5.1.1.2 Gestione dei Progetti

Il fornitore fornirà un supporto continuativo nella gestione dei progetti in carico all'Amministrazione tramite un approccio metodologico articolato in quattro fasi:

1. **Definizione e start-up dei progetti:** tale fase prevede la qualificazione dei progetti in termini strategici, operativi, temporali ed economici. L'Amministrazione verrà supportata nella definizione dei macro-requisiti progettuali, della Work Breakdown Structure (WBS), della Matrice Ruoli/Responsabilità (RACI), delle risorse necessarie e del registro dei rischi.
2. **Esecuzione dei progetti:** in questa fase verrà fornito supporto all'Amministrazione nella governance dei progetti e nella gestione operativa dei task progettuali, monitoraggio delle milestone, identificazione e gestione delle criticità e mappatura dei rischi.
3. **Monitoraggio e controllo:** in questa fase vengono effettuate le attività di monitoraggio e controllo su una serie di "dimensioni" progettuali (es. ambito, tempi, costi, rischi, ecc.), al fine di verificarne eventuali scostamenti significativi dalla qualificazione definita in fase di definizione.
4. **Chiusura dei progetti:** tale fase prevede attività di supporto all'Amministrazione negli adempimenti formali previsti per la chiusura delle attività progettuali, con la relativa misurazione dei risultati ottenuti, della soddisfazione degli utenti finali e delle *lesson learned*.

Per la gestione delle iniziative nell'ambito di questo servizio, il fornitore adotterà *tool* di *project e program management* effettuando l'aggiornamento periodico dello strumento con lo stato di avanzamento delle iniziative/attività, indicando: (i) quelle concluse/in corso; (ii) la percentuale di avanzamento; (iii) la presenza di eventuali criticità/ritardi e (iv) le relative azioni di recupero. Le informazioni raccolte saranno sistematizzate e consolidate per generare, attraverso le annesse funzionalità di Business Intelligence, report e documenti di supporto da presentare e discutere in sede di SAL (Stato Avanzamento Lavori), organizzati con cadenza mensile o su specifica richiesta dell'Amministrazione.

5.1.2 S2 - Supporto al Monitoraggio

Le attività di Supporto al Monitoraggio hanno l'obiettivo di affiancare l'Amministrazione nell'attuazione della propria politica di governo e controllo dei servizi IT e possono essere suddivise in quattro macrocategorie di servizi:

- 1. Monitoraggio Servizio**
- 2. Supporto nella Gestione Operativa**
- 3. Analisi Comparativa**
- 4. Piano dei Fabbisogni/Piano Operativo**

5.1.2.1 Monitoraggio Servizio

Le attività di monitoraggio saranno finalizzate a supportare l'Amministrazione nel controllo dei KPI inerenti ai livelli di servizio previsti contrattualmente (SLA).

Il servizio prevede un'attività preliminare volta a verificare la completezza della documentazione consegnata dai Fornitori e l'adeguatezza dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi. Tale attività sarà finalizzata alla rilevazione di una Baseline di monitoraggio per ciascun livello di servizio.

Una volta completate le attività preliminari, sarà possibile, di concerto con l'Amministrazione, mettere a punto il Sistema di misurazione, verifica e monitoraggio degli indicatori di Qualità della Fornitura, che saranno monitorati in maniera continua e periodica. In particolare, attraverso il medesimo strumento utilizzato nell'ambito del servizio di Project Management, fruibile dall'Amministrazione tramite il Portale della Fornitura, il fornitore procederà alla configurazione di ciascun indicatore, in termini di: (i) elemento del servizio oggetto di monitoraggio; (ii) formula di calcolo; (iii) unità di misura; (iv) fonte dati; (v) frequenza di misurazione; (vi) valori min/max; (vii) possibili azioni contrattuali e/o correttive.

Effettuata la misurazione iniziale degli Indicatori, questi saranno monitorati e verificati in modo continuativo e periodico. Per ciascuna criticità eventualmente riscontrata durante il monitoraggio verrà condotta un'analisi di dettaglio, con annessa formulazione di proposte di possibili soluzioni correttive.

5.1.2.2 Supporto nella Gestione Operativa

Il fornitore supporterà l'Amministrazione nelle attività di gestione operativa e di interlocuzione con il Fornitore dei servizi erogati nell'ambito del Lotto 1 dell'AQ.

La metodologia prevede un approccio di tipo AGILE, con brevi ma frequenti interazioni con i referenti dell'Amministrazione e/o del Fornitore col fine di massimizzare l'efficacia ed essere costantemente aggiornati in merito alla "quotidianità operativa".

Nell'ambito di tale attività si prevede l'affiancamento quotidiano all'Amministrazione, anche tramite la redazione di documenti di analisi, report specifici e verbali di riunione.

5.1.2.3 Analisi Comparativa

In seguito alla rilevazione di un fabbisogno specifico, si prevede di supportare l'Amministrazione nella valutazione tecnica ed economica delle diverse soluzioni software disponibili sul mercato, al fine di identificare quella più idonea.

Dopo una prima analisi del contesto di riferimento, saranno avviate attività di scouting volte a mappare le possibili soluzioni tecnologiche in grado di soddisfare i bisogni dell'Amministrazione. Una volta definite le soluzioni migliori sulla base di criteri di selezione prestabiliti, si procederà quindi con una valutazione della compatibilità tecnica delle proposte corredata da una graduatoria finale stabilita in base a criteri oggettivi.

Conclusa la valutazione tecnica, l'analisi proseguirà con la valutazione economica e qualitativa delle soluzioni. I risultati finali dell'analisi saranno quindi comunicati all'Amministrazione, al fine di consentire una scelta ponderata della soluzione più adeguata a soddisfare le esigenze.

5.1.3 S4 - Demand Management

Il fornitore eseguirà specifiche attività di raccolta ed analisi delle esigenze di evoluzione e sviluppo dei servizi applicativi. In particolare, sulla base dei requisiti di business e delle **esigenze** espresse dalle diverse strutture organizzative, saranno messe in atto azioni di analisi e prioritizzazione delle stesse, in un'ottica di razionalizzazione ed efficientamento delle attività.

La metodologia si basa su un ciclo di gestione articolato in 4 fasi:

- 1. Analisi e qualificazione delle esigenze**
- 2. Prioritizzazione degli interventi progettuali**
- 3. Implementazione della User Journey**
- 4. Analisi per il miglioramento continuo**

5.1.3.1 *Analisi e qualificazione delle esigenze*

L'obiettivo di questa fase sarà quello di raccogliere, approfondire e comprendere le reali esigenze di sviluppo dei servizi applicativi, per definirne i macro-requisiti progettuali.

In prima istanza, potrà essere effettuato un assessment preliminare dei processi in essere. Successivamente, l'Amministrazione verrà supportata nell'individuazione degli elementi chiave della strategia di sviluppo dei servizi applicativi. Sarà quindi necessario creare uno "spazio di collaborazione" tra i vari stakeholder coinvolti, col fine di identificare, comprendere e anticipare le esigenze, valorizzando le conoscenze e le esperienze di tutti gli stakeholder di progetto. Una volta qualificate le esigenze e iniziate le attività, saranno organizzate riunioni periodiche volte alla condivisione degli avanzamenti progettuali, col fine di monitorarne l'andamento, di anticipare l'insorgere di criticità e di raccogliere informazioni in merito ad eventuali ulteriori requisiti emersi nel corso del tempo.

5.1.3.2 *Prioritizzazione degli interventi progettuali*

In questa fase, facendo leva su quanto definito nella fase precedente, verrà progettato lo sviluppo degli interventi individuati, definendo contestualmente una roadmap di implementazione.

Una volta costruito il "portafoglio" di esigenze qualificate il fornitore supporterà l'Amministrazione nelle attività di prioritizzazione degli interventi finalizzata ad affinare e consolidare la roadmap di implementazione secondo criteri condivisi con l'Amministrazione.

5.1.3.3 *Implementazione della User Journey*

L'obiettivo di questa fase sarà quello di individuare possibili opportunità di miglioramento delle soluzioni in fase di sviluppo, organizzando sessioni di test e collaudo finalizzate a valutare in modo approfondito la user experience dei servizi erogati e/o dei prodotti sviluppati dal Fornitore del Lotto 1. Tali sessioni potranno eventualmente prevedere la partecipazione degli utenti finali dei servizi oggetto di test.

I feedback raccolti nel corso dei test delle soluzioni verranno analizzati al fine di definire e prioritizzare le opportune azioni correttive ed evolutive propedeutiche a garantire l'aderenza del prodotto finale alle aspettative espresse dagli utenti finali.

5.1.3.4 *Analisi per il miglioramento continuo*

In questa fase il fornitore supporterà l'Amministrazione nelle attività di aggiornamento e miglioramento dei servizi erogati dal Fornitore del Lotto 1, indirizzando le azioni per tenere allineato l'ambiente tecnologico con le esigenze e le aspettative espresse dagli stakeholder.

5.2 Modalità di attivazione dei servizi e delle attività/obiettivi

I servizi previsti dalla presente fornitura saranno attivati a partire dalla stipula del contratto esecutivo e relativa comunicazione di attivazione dei servizi trasmessa dall'Amministrazione.

All'interno del perimetro definito dal presente Progetto, saranno identificati con l'Amministrazione obiettivi specifici. Per ciascuno di essi, sarà elaborata una scheda obiettivo, contenente le informazioni inerenti alla descrizione delle attività, i deliverable attesi e le tempistiche di riferimento.

5.3 Modalità di presentazione e approvazione degli Stati di Avanzamento

Gli stati di avanzamento **mensili** (SAL) costituiscono lo strumento mediante il quale il fornitore tiene informata l'Amministrazione su tutti i servizi erogati nell'ambito della presente fornitura.

A tale scopo, il fornitore prevede anche l'attivazione di un servizio di PMO interno delle attività svolte nell'ambito della presente fornitura atto a garantire anche la coerenza delle attività svolte con il Piano della Qualità Generale dell'Accordo Quadro e con il Piano della Qualità Specifico della presente iniziativa.

Il referente lato fornitore raccoglierà le informazioni di avanzamento delle attività rispetto a quanto pianificato, le quali saranno fornite all'Amministrazione all'interno di un documento di sintesi delle attività svolte nell'intervallo temporale di riferimento.

Tali report saranno prodotti e consegnati all'Amministrazione con cadenza mensile.

Ai fini della verifica puntuale delle attività svolte, se necessario, il RUAC del Contratto Esecutivo si confronterà con il Responsabile di progetto che verrà nominato dall'Amministrazione.

Il processo che porta alla redazione dei SAL può essere sintetizzato come segue:

Il RUAC del Contratto Esecutivo invia il SAL all'Amministrazione mediante e-mail. I Report di Stato di Avanzamento conterranno, per ciascun Servizio, le seguenti informazioni:

- Descrizione delle attività svolte nell'intervallo temporale di riferimento
- Avanzamento e rispetto di tempi e modalità di consegna previsti nei documenti di pianificazione
- Eventuali ritardi e ripianificazioni necessarie
- Eventuali criticità emerse
- Lista dei prodotti di fornitura erogati, che verranno contestualmente trasmessi in allegato per verifica puntuale da parte dell'Amministrazione
- Elenco delle attività fatturabili

L'Amministrazione analizza la situazione di avanzamento e gli eventuali scostamenti rispetto ai Piani di Lavoro di riferimento.

Discusse ed approvate eventuali modifiche o integrazioni rispetto alla pianificazione originaria, il Responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione e-mail verso il fornitore.