

**ID 2483**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI – SECONDA EDIZIONE**

**ALLEGATO 5A**

**SCHEDE BUSINESS CASE**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## 1 SCHEDE BUSINESS CASE

Di seguito si segnalano le modifiche effettuate rispetto a quanto pubblicato in sede di “Avviso di preinformazione”:

- Inserita precisazione su modalità di redazione delle schede all’interno della relazione tecnica.

In relazione ai criteri tecnici di valutazione 14 e 15 di ciascun lotto il concorrente dovrà compilare le singole schede elaborando specifiche proposte progettuali e fornendo tutti gli elementi di potenziale interesse sui temi proposti.

I Business Case vanno intesi come casi di studio che esprimono esigenze potenziali da parte delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e che potranno presentarsi come iniziative progettuali nel corso del periodo di fornitura.

In ogni caso il fornitore dovrà essere in grado, in caso di stipula dell’Accordo Quadro del lotto di gara corrispondente, di progettare e realizzare tali iniziative progettuali all’interno dei servizi di gara, in funzione di quanto riportato nella scheda.

Inoltre il fornitore si impegna fin d’ora a rendere disponibili senza oneri aggiuntivi per l’Amministrazione, le metodologie, le soluzioni organizzative e gli strumenti tecnologici da lui proposti.

In relazione ai temi proposti, il concorrente è tenuto a compilare le Schede secondo quanto di seguito riportato.

**Ciascuna Scheda deve essere inserita all’interno della Relazione Tecnica, in corrispondenza dei relativi criteri, secondo quanto indicato nell’allegato 5. In caso contrario le Schede non saranno prese in considerazione ai fini della valutazione e dell’attribuzione del punteggio.**

In caso di mancata presentazione della scheda in relazione a uno specifico criterio per cui la stessa è richiesta, verrà attribuito un punteggio pari a 0 nell’ambito di tale criterio.

Ogni Scheda dovrà avere una lunghezza massima pari a 5 (cinque) pagine (formato carattere e foglio come da indicazione dello Schema di Offerta Tecnica).

Eventuali pagine eccedenti il numero di pagine indicato, nonché eventuale documentazione aggiuntiva prodotta dal concorrente, non verranno valutate dalla Commissione.

Ciascuna Scheda deve contenere almeno gli elementi descritti di seguito, tenendo conto delle indicazioni riportate accanto a ciascuno di essi:

BUSINESS CASE. n. <X> – LOTTO <X>	
Elementi	Indicazioni
Concorrente	Indicare il concorrente
Soggetti	Indicare l’Amministrazione/i di riferimento e gli altri soggetti coinvolti
Descrizione	Riportare una breve descrizione del caso proposto, con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"><li>• obiettivi progettuali;</li><li>• modalità di erogazione dei servizi oggetto di fornitura.</li></ul>
Soluzione proposta	Descrivere le metodologie, le soluzioni organizzative e gli strumenti tecnologici. In particolare per i Business case del Lotto 1 descrivere la soluzione tecnica, con particolare riferimento all’architettura funzionale e applicativa e allo stack tecnologico scelto.
Stime e pianificazione	Illustrare la modalità di determinazione della stima dell’effort e della durata orientativa del progetto, con evidenza dei fattori di ottimizzazione dei tempi e della produttività.
Valore aggiunto	Descrivere il beneficio ed il valore aggiunto per l’Amministrazione derivanti dall’adozione della soluzione proposta, in termini di innovazione



## **2 BUSINESS CASE LOTTO 1 – Servizi applicativi**

### **2.1 BUSINESS CASE N.1 - DIGITALIZZAZIONE**

Sarà valutata la soluzione proposta in relazione ad uno scenario di digitalizzazione di una PAC con l'obiettivo di semplificare l'erogazione di servizi a cittadini e imprese per incoraggiare tutti gli utenti a privilegiare il canale online rispetto a quello esclusivamente fisico.

#### Contesto

L'Amministrazione serve ogni giorno un numero elevato di richieste da parte di cittadini, imprese e altri enti pubblici pertanto ha la necessità di ridisegnare, semplificare e aumentare l'inclusività di alcuni dei propri servizi, in modo che essi siano facilmente utilizzabili da qualsiasi dispositivo, nel pieno rispetto dei principi di accessibilità e protezione dei dati.

Allo stato l'Amministrazione è dotata di un sistema informativo di gestione delle pratiche che prevede l'inserimento delle richieste:

- in forma cartacea, tramite gli operatori di front office;
- in via telematica, mediante PEC;
- solo per alcuni servizi, mediante semplici moduli web realizzati ad-hoc e integrati con SPID.

Per monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche gli utenti interessati possono accedere a un portale integrato con SPID e alimentato dagli operatori di back-office.

Il sistema di gestione è realizzato con tecnologie relativamente recenti, in grado di supportare un'evoluzione in ottica di microservizi, anche se nella sua versione attuale ha una struttura monolitica e non presenta componenti di integrazione.

#### Obiettivo

Descrivere l'approccio progettuale per supportare il processo di trasformazione digitale dell'Amministrazione al fine di:

- reingegnerizzare il sistema e le sue componenti esistenti, facendo leva su standard aperti, architetture a microservizi, modelli di interoperabilità, tecnologie cloud e innovative;
- agevolare il processo di digitalizzazione di documenti cartacei, col fine di alimentare fascicoli telematici aumentando il grado di automazione e valorizzando il patrimonio informativo;
- supportare lo sviluppo rapido di servizi digitali (nuovi o reingegnerizzati):
  - per i cittadini e le imprese, anche in modalità self service tramite sportelli virtuali;
  - per gli operatori di back-office e front-office, nell'ambito dei diversi procedimenti amministrativi interessati;
- creare una nuova esperienza utente multicanale, attraverso un percorso di evoluzione e miglioramento continuo dell'esperienza utente e l'adozione di nuovi paradigmi di interazione.
- elevare la qualità dei servizi, mediante l'adozione e il riuso dei modelli e degli strumenti già esistenti e condivisi e il ricorso paradigmi di erogazione SaaS.

In particolare facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 – Servizi Applicativi (cfr. Servizi realizzativi, Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT e Servizi Accessori) è richiesto di disegnare e descrivere l'architettura target del sistema TO-BE, e degli strumenti e delle tecnologie che si intende adottare, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati e ridurre gli impatti sull'operatività dell'Amministrazione, seguendo un approccio agile e innovativo.



## 2.2 BUSINESS CASE N.2 – INTEGRAZIONE CON PIATTAFORME ABILITANTI

Sarà valutata la soluzione proposta per l'integrazione, riuso e condivisione di una soluzione applicativa, in relazione allo scenario di evoluzione delle piattaforme abilitanti.

### Contesto

L'Amministrazione ha la necessità di sostituire uno dei propri sistemi informativi gestionali (es. amministrazione, finanza e controllo, risorse umane, sistemi informativi tributari) per supportare adeguatamente il processo di trasformazione digitale previsto dal Piano Triennale e dal PNRR nonché, in ottica futura, adempiere agli obblighi di integrazione derivanti dalla disponibilità di nuove piattaforme abilitanti e delle evoluzioni di quelle esistenti.

A tale scopo l'Amministrazione ha già individuato una soluzione con architettura a microservizi disponibile all'interno del catalogo di Developers Italia, e intende avviare un percorso di riuso ed evoluzione, contribuendo all'evoluzione del progetto principale o rilasciandone una variante.

### Obiettivo

Descrivere l'approccio progettuale per supportare il processo di riuso ed evoluzione del software al fine di:

- raccogliere adeguatamente le specifiche necessarie ad eseguire le attività di configurazione e personalizzazione del software in riuso al fine di adattarlo al contesto e alle esigenze dell'Amministrazione;
- acquisire l'adeguato know-how necessario a personalizzare i moduli/componenti previsti per l'integrazione con:
  - i sw già in uso presso l'Amministrazione (es. sistema di autenticazione, sistema documentale, etc...);
  - l'evoluzione dei moduli/componenti dedicati all'interoperabilità con le piattaforme abilitanti;
- supportare, coerentemente con l'architettura della soluzione in riuso, lo sviluppo rapido di nuovi moduli/componenti realizzati:
  - ad-hoc per l'Amministrazione;
  - a fronte dell'integrazione con le evoluzioni delle piattaforme abilitanti esistenti e quelle che saranno rilasciate nel corso dell'AQ (ad esempio PagoPA, IO, ANPR, PND);
- contribuire attivamente alla community Developers Italia, rispettando le regole e le indicazioni per la creazione di soluzioni condivise per le PA.

In particolare, facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 – Servizi applicativi (cfr. Servizi realizzativi e Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT), è richiesto di descrivere le scelte architetture, organizzative e operative delle attività al fine di minimizzare gli impatti per l'Amministrazione e assicurare l'adeguata partecipazione e il rispetto degli impegni presi nella partecipazione agli strumenti per la condivisione di conoscenza e di soluzioni a disposizione delle PA (Designers Italia, Developers Italia e Forum Italia).



### **3 BUSINESS CASE LOTTO 2 – Servizi di demand e PMO**

#### **3.1 BUSINESS CASE N.1 - PMO**

Sarà valutata la soluzione proposta per la realizzazione di un cruscotto di monitoraggio dei servizi applicativi affidati nell'ambito del Lotto 1.

#### Contesto

L'Amministrazione, nell'ambito del percorso di attuazione della propria strategia di trasformazione digitale, ha la necessità di evolvere il proprio sistema informativo attraverso alcuni progetti realizzativi di migrazione applicativa e configurazione e personalizzazione del software in riuso nonché di garantire l'operatività delle applicazioni esistenti, attraverso i servizi di gestione applicativa e manutenzione adeguativa e correttiva.

A tale scopo l'Amministrazione ha affidato, nell'ambito del Lotto 1 della presente iniziativa, i seguenti servizi:

- Migrazione Applicativa al Cloud (MI);
- Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (CF);
- Gestione del Portafoglio Applicativo;
- Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc pregresso non in garanzia.

#### Obiettivo

Descrivere una soluzione progettuale che consenta, mediante l'impiego un cruscotto, integrato con il Portale della fornitura:

- il monitoraggio dei livelli di servizio dei servizi applicativi affidati nell'ambito del Lotto 1;
- la verifica dell'avanzamento delle attività progettuali e continuative;
- l'identificazione tempestiva delle criticità relative ai servizi erogati, il monitoraggio delle azioni di mitigazione e la gestione dei processi di escalation.

In particolare, facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Servizi di demand e PMO (cfr. Gestione progetti e Monitoraggio), è richiesto di descrivere le scelte organizzative e operative delle attività, al fine di garantire un supporto valido e proattivo all'Amministrazione, e le modalità di raccolta, elaborazione e pubblicazione dei dati di monitoraggio.



### 3.2 BUSINESS CASE N.2 - GOVERNANCE DEL PIANO DI EVOLUZIONE APPLICATIVA

Sarà valutata la soluzione proposta per il governo e il monitoraggio dell'evoluzione del sistema informativo e dell'efficacia dei servizi applicativi erogati nell'ambito del Lotto 1, rispetto alla strategia di digitalizzazione della PAC.

#### Contesto

L'Amministrazione ha definito, per il prossimo triennio, la propria strategia di trasformazione digitale e il proprio Piano Strategico ICT, nell'ambito del quale sono previsti i seguenti obiettivi:

- Completare il processo di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi che richiedono esclusivamente un'interazione tramite sportello;
- Rafforzare l'utilizzo degli strumenti di identità e cittadinanza digitale per i servizi erogati attraverso un maggiore impiego delle piattaforme abilitanti, in particolare App IO e PagoPA;
- Introdurre strumenti di interazione con gli utenti per rilevarne la soddisfazione e intercettare nuove esigenze.

A tal fine l'Amministrazione ha necessità di un supporto per la definizione del perimetro di affidamento dei servizi applicativi nonché per le successive attività di governo dei progetti realizzativi.

#### Obiettivo

Descrivere una soluzione progettuale che consenta:

- l'individuazione di soluzioni applicative in riuso già realizzate presso altre Amministrazioni e disponibili sul catalogo del software a riuso sulla community Developers Italia;
- il governo dei progetti realizzativi affidati al Fornitore del Lotto 1 e la gestione delle interrelazioni tra gli stessi;
- la verifica dell'aderenza di quanto realizzato nell'ambito dei servizi realizzativi rispetto alle esigenze e ai requisiti espressi dall'Amministrazione e ai tempi e costi stimati;
- il monitoraggio dell'evoluzione del sistema informativo rispetto agli obiettivi del Piano strategico ICT;
- la definizione degli interventi necessari per l'attuazione dei cambiamenti procedurali/organizzativi in seguito al rilascio delle nuove soluzioni.

In particolare, facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Servizi di demand e PMO, è richiesto di disegnare e descrivere le scelte organizzative e operative delle attività e gli strumenti utilizzati al fine di garantire la governance della strategia di trasformazione digitale dell'Amministrazione e verificarne l'attuazione.