

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI ACCORDI QUADRO AVENTI AD OGGETTO SERVIZI APPLICATIVI IN
OTTICA CLOUD E SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI
TERZA EDIZIONE
ID 2610**

ALLEGATO 5A

SCHEMA DI BUSINESS CASE

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



1 SCHEDE BUSINESS CASE

In relazione ai criteri tecnici di valutazione C13 e C14 di cui alle Tabelle n. 12A e 12B del par. 17.1 del Capitolato d'Oneri di ciascun lotto il concorrente dovrà compilare le relative 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 descrivono esigenze potenziali da parte delle Pubbliche Amministrazioni Locali 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 corso di esecuzione, 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	<i>Indicare il concorrente</i>
Soggetti	<i>Indicare l'Amministrazione/i di riferimento e gli altri soggetti coinvolti</i>
Descrizione	<i>Riportare una breve descrizione del caso proposto, con particolare riferimento a:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>obiettivi progettuali;</i>• <i>modalità di erogazione dei servizi oggetto di fornitura.</i>
Soluzione proposta	<i>Descrivere le metodologie, le soluzioni organizzative e gli strumenti tecnologici.</i> <i>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.</i>
Stime e pianificazione	<i>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.</i>
Valore aggiunto	<i>Descrivere il beneficio ed il valore aggiunto in termini di innovazione per l'Amministrazione derivanti dall'adozione della soluzione proposta</i>



2 BUSINESS CASE LOTTO 1 – SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD

2.1 BUSINESS CASE N.1 – MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD

Sarà valutata la soluzione proposta in relazione allo scenario di migrazione al cloud di un'applicazione core dell'Amministrazione, con l'obiettivo di aumentarne flessibilità, scalabilità, resilienza e sicurezza.

Contesto

L'Amministrazione utilizza un applicativo custom sviluppato circa 10 anni fa che gestisce un processo amministrativo chiave. L'applicativo è ospitato on-premise, ha un'architettura monolitica ed è sviluppato con tecnologie non più attuali. Il database relazionale è anch'esso ospitato on-premise.

Si riscontrano frequenti rallentamenti nelle performance e difficoltà nello scaling delle risorse computazionali nei periodi di picco del carico.

L'Amministrazione ha pianificato la migrazione dell'applicativo al cloud utilizzando la strategia di Re-Architect per superarne i limiti architetturali, ridurre la obsolescenza tecnologica ed aumentarne agilità operativa, resilienza e sicurezza.

Obiettivo

Descrivere l'approccio progettuale per la migrazione al cloud dell'applicativo core dell'Amministrazione, al fine di:

- effettuare la reingegnerizzazione dell'architettura in ottica cloud, adottando un approccio API-first, microservizi e container, preservando, nei limiti del possibile, la logica applicativa pre-esistente;
- implementare meccanismi di scalabilità automatica per far fronte ai picchi di carico;
- garantire la business continuity durante la migrazione per non impattare l'operatività;
- integrare strumenti di monitoraggio, log analysis e gestione degli incidenti.

Il Concorrente deve formulare la proposta facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 – Servizi Applicativi, con particolare riferimento al servizio di “Migrazione Applicativa al Cloud” (cfr. par. 3.2), illustrando e motivando le scelte architetturali del sistema TO-BE e gli strumenti e le tecnologie che si intende adottare, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati e ridurre gli impatti sull'operatività dell'Amministrazione.



2.2 BUSINESS CASE N.2 – SVILUPPO APP CITTADINO

Sarà valutata la soluzione proposta per la realizzazione di un'app mobile nativa che consenta al cittadino di accedere via smartphone ai servizi digitali dell'Amministrazione e di dialogare con essa.

Contesto

L'Amministrazione intende potenziare la comunicazione digitale con i propri utenti e facilitare l'accesso da mobile ai servizi online disponibili, attualmente fruibili solo tramite sito web responsive non ottimizzato per device portatili.

L'obiettivo è realizzare un'app nativa per iOS e Android che permetta al cittadino di:

- consultare lo stato delle proprie pratiche ed istanze inoltrate;
- ricevere notifiche personalizzate su scadenze, pagamenti, alert;
- accedere a informazioni e servizi self-service contestualizzati;
- dialogare con l'Amministrazione via chatbot o messaggistica;

L'app dovrà integrarsi con le soluzioni enterprise esistenti tramite API e prevedere l'autenticazione tramite SPID/CIE.

Obiettivo

Descrivere l'approccio progettuale per la realizzazione dell'app mobile al fine di:

- sviluppare l'app con un'architettura in grado di supportare efficacemente lo sviluppo nativo per iOS e Android;
- progettare un'interfaccia mobile semplice, intuitiva e accessibile;
- integrare funzionalità di pagamento digitale con PagoPA, notifiche push, chatbot;
- riusare soluzioni e strumenti a disposizione delle amministrazioni (Designers Italia, Developers Italia, Forum Italia).
- adottare pratiche DevSecOps per garantire qualità e sicurezza e il rilascio continuo degli aggiornamenti.

Il Concorrente deve formulare la proposta facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 1 – Servizi Applicativi, con particolare riferimento al servizio di "Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software" (cfr. par. 3.1) illustrando e motivando le scelte organizzative e operative, gli strumenti e le tecnologie che si intende adottare, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati e accelerare i tempi di rilascio dell'app.



3 BUSINESS CASE LOTTO 2 – SERVIZI DI DEMAND E PMO

3.1 BUSINESS CASE N.1 - DEMAND MANAGEMENT

Sarà valutata la soluzione proposta per la definizione, la raccolta e la strutturazione delle esigenze di evoluzione e sviluppo dei processi e progetti applicativi, rappresentate da una Città Metropolitana.

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 intende definire quali servizi applicativi affidare nell'ambito del Lotto 1 della presente iniziativa e quale debba essere la loro durata e la stima della loro quantità.

Obiettivo

Descrivere una proposta per supportare l'Amministrazione a identificare e comprendere i requisiti di business e le esigenze delle diverse strutture organizzative, al fine di renderle coerenti e consentire una definizione delle priorità rispetto agli obiettivi di evoluzione digitale dell'amministrazione riportati di seguito, in un'ottica di innovazione e di generazione di valore:

- Misure PNRR riferite in particolare alle Città Metropolitane: (1.3.1 Piattaforma Digitale Nazionale Dati, 1.3.2 Sportello Digitale Unico, 1.4.2 Accessibilità, 1.4.4 Adozione identità digitale, 1.4.6 MaaS – Mobility as a Service)
- Obiettivi del Piano Triennale per l'Informatica 2022-204 riferiti ai Comuni e alle Città Metropolitane, con riferimento specifico ai capitoli 1 "Servizi" e 5 "Interoperabilità"

Il Concorrente deve formulare la proposta facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Servizi demand e PMO, con particolare alle attività e i deliverable minimi del servizio di "Demand Management" (cfr. par. 2.4) illustrando e motivando le scelte organizzative e operative che si intende adottare, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.



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

Sarà valutata la soluzione proposta per la rilevazione della customer satisfaction di nuovi servizi applicativi rilasciati attraverso i servizi del Lotto 1, rispetto alla strategia di digitalizzazione della Regione.

Contesto

La Regione ha recentemente rilasciato un set di nuovi servizi online destinati alle imprese e ai professionisti del territorio in diversi ambiti (lavoro, attività produttive, tributi, etc.) e ha l'esigenza di attuare una prima rilevazione e verifica della qualità e dell'usabilità di tali servizi appena rilasciati, anche in termini di accessibilità, attraverso la misurazione sistematica della soddisfazione delle imprese che li utilizzano.

A tal fine l'Amministrazione ha necessità di un supporto non avendo esperienza e non essendo dotata di un sistema strutturato di rilevazione della customer satisfaction.

Obiettivo

Descrivere una proposta per la progettazione e messa a regime di un modello organizzativo e operativo di rilevazione puntuale della customer satisfaction dei nuovi servizi online per le imprese che preveda:

- set di indicatori specifici per ambito e destinatari del servizio, al fine di valutare usabilità, user experience e accessibilità
- raccolta “rapida” di feedback significativi e strutturati per una loro analisi tempestiva, entro due settimane dal rilascio, e modalità di condivisione con i fornitori dei servizi applicativi del Lotto 1 per la definizione di interventi e misure in ottica agile;
- modalità di confronto con gli utenti (imprese, associazioni, etc.) e loro coinvolgimento efficace;
- definizione di piani di miglioramento dell'accessibilità e dell'esperienza utente a partire dal modello operativo proposto, anche attraverso l'adozione di tecniche di analisi evolute (es. text analytics) sui feedback liberi.

Il Concorrente deve formulare la proposta facendo riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Servizi demand e PMO, con particolare alle attività e i deliverable minimi del servizio di “Customer Satisfaction” (cfr. par. 2.5) descrivere l'approccio progettuale e gli strumenti proposti per rilevare efficacemente la soddisfazione delle imprese rispetto ai nuovi servizi online della Regione e fornire feedback tempestivi per l'evoluzione attraverso i servizi applicativi.