

Accordo Quadro avente ad oggetto l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi PMO per le Pubbliche Amministrazioni

Lotto 5

PAL Macroarea Centro Sud per contratti di dimensioni medio-piccole  
CIG 8210634D82

Piano Operativo  
per  
Regione Abruzzo

“Interventi di digitalizzazione  
a favore del Dipartimento  
Lavoro - Sociale”

minsait

An Indra company

Capgemini

 SISTEMI INFORMATIVI  
An IBM Company

 DEDAGROUP  
BUSINESS SOLUTIONS

## INDICE

1	INTRODUZIONE.....	1
1.1	Scopo .....	2
1.2	Assunzioni .....	2
1.3	Riferimenti .....	2
1.4	Acronimi e glossario .....	3
2	ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE .....	3
3	CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	4
4	ORGANIZZAZIONE.....	4
4.1	Modello Organizzativo.....	4
4.2	Curriculum Vitae .....	5
5	SOLUZIONE PROPOSTA.....	5
5.1	Contesto di riferimento .....	5
5.2	Elementi caratterizzanti della soluzione.....	6
5.2.1	Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF) .....	7
5.2.2	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV).....	9
5.2.3	Migrazione applicativa al Cloud.....	12
5.2.4	Manutenzione Adeguata e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC) .....	13
5.2.5	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati (GA) .....	14
5.2.6	Servizio di Supporto Specialistico (SS) .....	14
5.2.7	Servizio di Software Quality Assurance, Compliance e Measurement (QA) .....	15
6	PIANO DI LAVORO GENERALE.....	16
7	Attività e deliverables di Subentro .....	16
7.1	Piano di lavoro dei servizi .....	16
7.2	Piano della Qualità Specifico .....	17
7.3	Data di attivazione e durata .....	17
7.4	Luogo di erogazione.....	17
7.5	Subappalto.....	17
8	DIMENSIONAMENTO ECONOMICO .....	18

<b>Autore</b>
RTI: Indra Italia S.p.A - Capgemini Italia S.p.A – Sistemi Informativi S.r.l. - Dedagroup Business Solutions S.r.l.
<b>Approvazione</b>
<b>Autorizzazione</b>

## Lista dei cambiamenti

Versione	Data	Nome	Motivo aggiornamento
1.0	21/12/2022	ID 2212 L5 RTI INDRA - Piano Operativo - Reg Abruzzo-DI <sub>p</sub> Lavoro - Ordine nr 7082998	Prima versione

## 1 INTRODUZIONE

L'Accordo Quadro per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e per l'affidamento di servizi di PMO per le Pubbliche Amministrazioni afferisce ad una delle Gare Strategiche ICT bandite da Consip (ID2212) a supporto della PA, per implementare la Trasformazione Digitale. Ciò al fine di rendere disponibili i servizi di sviluppo ed evoluzione delle applicazioni delle Amministrazioni per la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, sfruttando il paradigma cloud. La gara è suddivisa in 9 lotti, di cui 5 lotti destinati all'erogazione di servizi applicativi e 4 lotti ai servizi PMO e governance.

I servizi applicativi fruibili alle Pubbliche Amministrazioni sono i seguenti:

- Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF);
- Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV);
- Migrazione Applicativa al Cloud (MI);
- Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso (CF);
- Servizi di Manutenzione:
  - Manutenzione Adeguativa (MD);
  - Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MC);
  - Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" (MD-MC);
- Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l'Amministrazione (CW);
- Supporto Specialistico ICT (SS);
- Software Quality Assurance, Compliance e Measurement (QA);
- Gestione del Portafoglio Applicativo:
  - Gestione applicativi e basi dati (GA);
  - Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web (FE);

- o Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (GT).

Il presente documento ha oggetto i servizi sopra citati relativamente al Lotto 5 per la Pubblica Amministrazione Centrale per i contratti esecutivi con importo uguale o inferiore a € 5.000.000, affidati al RTI -Indra Italia SPA, secondo quanto previsto dall'art. 54, comma 4, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, a condizioni tutte fissate di AQ. In particolare, l'identificazione del RTI è stata effettuata sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze di Regione Abruzzo, documentate nel Piano dei Fabbisogni denominato "SAC 1 Lotto 5\_Reg Abruzzo\_Piano dei fabbisogni vs12.pdf" e mediante il ricorso al "Comparatore" reso disponibile da Consip all'attivazione dell'Accordo Quadro Applicativi in Cloud – Lotto 5.

### 1.1 Scopo

Scopo del presente Piano Operativo è descrivere, coerentemente con il Piano dei Fabbisogni ricevuto, la proposta tecnico/economica del RTI per l'erogazione dei servizi selezionati. Nel documento sono analizzati i seguenti aspetti, in maniera conforme a quanto indicato nel Piano dei Fabbisogni: le quote di ripartizione delle attività tra le aziende del RTI, la soluzione operativa proposta, il piano di lavoro generale (comprensivo della pianificazione delle attività di SET-UP e di subentro), dimensionamento economico delle iniziative richieste.

La Regione Abruzzo, da qui denominata Amministrazione, con la presente richiesta intende avvalersi dei servizi previsti dalla convenzione SPC Cloud Lotto 5 utili per raggiungere un'evoluzione della piattaforma regionale del lavoro al fine di raggiungere anche gli obiettivi progettuali previsti dal programma GOL - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori- inserito nell'ambito del PNRR per rilanciare l'occupazione, e contestualmente garantire il supporto alla conduzione e formazione dell'intero ecosistema informativo del mondo lavoro e formazione della Regione Abruzzo.

### 1.2 Assunzioni

Si precisa che in relazione agli ambiti richiesti come presentati nel paragrafo 2.1 del Documento F (Piano dei fabbisogni relativo all'affidamento di servizi applicativi da parte di Regione Abruzzo-Dipartimento del Lavoro e relativi allegati) dovrà essere necessario eseguire un assessment complessivo di progetto per dimensionare correttamente ogni stream progettuale rispetto alle dimensioni economiche complessive di progetto e dei servizi richiesti.

### 1.3 Riferimenti

Identificativo	Titolo/descrizione
Documento A	Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale relativo ai Lotti applicativi relativamente alla gara Consip ID2212.
Documento B	Offerta tecnica presentata dal RTI Indra Italia relativamente alla gara Consip ID2212 Lotto 5.
Documento D	Contratto di Accordo quadro Lotto 5 CIG 82104D08 - gara Consip ID2212.
Documento E	Comparatore per la composizione del Piano dei Fabbisogni.
Documento F	Piano dei fabbisogni denominato SAC 1 Lotto 5_Reg Abruzzo_Piano dei fabbisogni vs12.pdf, relativo all'affidamento di servizi applicativi da parte di Regione Abruzzo-Dipartimento del Lavoro e relativi allegati, ricevuto dal RTI in data 20/12/2022.

## 1.4 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.A.
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese

## 2 ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Denominazione Amministrazione	Regione Abruzzo – Dipartimento Lavoro- Sociale
Codice Fiscale	C.F. / P.IVA 80003170661
Indirizzo	Dipartimento DPG in Pescara Prov. PE CAP, Italia Indirizzo Via Passolanciano, 75
Indirizzo mail	DPG@regione.abruzzo.it
PEC	dpg@pec.regione.abruzzo.it
Codice IPA	r_abruzz

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Renata
Cognome	Durante
Telefono	085 7672341 – Numero interno : 2365
Indirizzo mail	renata.durante@regione.abruzzo.it
PEC	DPG@pec.regione.abruzzo.it

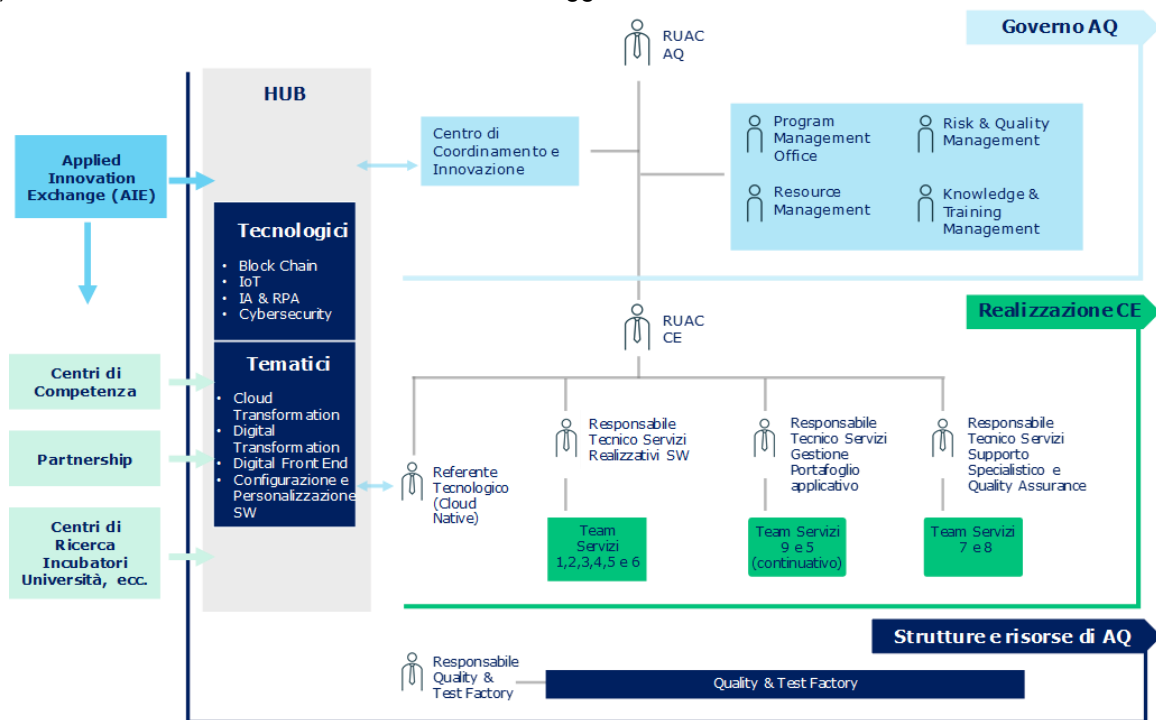
### 3 CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

L'ambito del Piano Triennale di riferimento risulta essere quello della digitalizzazione dei procedimenti per utilizzo interno da parte dell'Amministrazione.

### 4 ORGANIZZAZIONE

#### 4.1 Modello Organizzativo

Il RTI adotta un Modello Organizzativo generale a livello di Accordo Quadro (rappresentato nella figura che segue) che sarà declinato nel Contratto Esecutivo in oggetto.



A livello di governo di Accordo Quadro sono presenti quattro strutture di staff al **RUAC AQ** che garantiscono il funzionamento ottimale dei diversi servizi e rendono fluidi gli interventi:

- un **Program Management Office** in grado di tenere sotto controllo le attività
- una funzione di **Resource Management** cui è affidato il compito di individuare i mix di risorse ottimali per i team, specificamente dal punto di vista del valore aggiunto di innovazione che ciascuna risorsa può apportare a ciascun CE in funzione della tipologia di servizi richiesti e del livello di maturità digitale dell'amministrazione cliente
- una funzione di **Risk & Quality Management** preposta a valutare gli aspetti di rischio, sicurezza e qualità della fornitura, in un'ottica di interazione e stimolo verso le pratiche di security e privacy by design e della qualità totale
- una funzione di **Knowledge & Training Management** che assicura la distribuzione proattiva della conoscenza e l'aggiornamento verso le soluzioni innovative.

È inoltre definita una struttura aggiuntiva in grado di far confluire nelle attività di fornitura il significativo bagaglio di strumenti, competenze e capacità delle aziende: il **Centro di Coordinamento e Innovazione (CCI)** assolve proprio al compito di promuovere le iniziative volte all'acquisizione e alla proposizione di soluzioni e trend tecnologici innovativi e/o emergenti.

Per il Contratto Esecutivo in oggetto il RTI mette a disposizione un **RUAC di Contratto Esecutivo**. L'erogazione delle attività è gestita dai diversi **Responsabili Tecnici dei singoli Servizi attivati** all'interno del Contratto Esecutivo (come meglio descritto al §5.3).

## 4.2 Curriculum Vitae

Il RTI fornirà all'Amministrazione i CV nominali delle risorse professionali a valle della declinazione delle singole attività al fine di selezionare le risorse più idonee alla composizione del Team Contratto Esecutivo di delivery in base alle peculiarità e alle specifiche caratteristiche.

# 5 SOLUZIONE PROPOSTA

## 5.1 Contesto di riferimento

A livello architetturale il Sistema Informativo SIL della Regione Abruzzo rappresenta il punto centrale e di snodo dei servizi per l'impiego pubblici e privati operanti sul territorio della Regione e del network di imprese, enti di formazione e cittadini che possono utilizzarne i servizi on line per incontrarsi e rafforzarsi. Lo schema seguente descrive il livello logico della struttura attuale dei servizi:



L'attuale architettura del complesso di Sistemi Informativi Lavoro della Regione Abruzzo si presenta come una struttura federata suddivisa su più livelli principali, all'interno dei quali trovano spazio i diversi moduli applicativi realizzati in un lungo processo di omogeneizzazione e esternalizzazione verso l'esterno: Il livello CPI, ovvero il Sistema Informativo lavoro SIL, che consente di supportare tutte le attività di back-office e front-office dei Centri per l'Impiego, attraverso funzionalità adeguate alla normativa e agli standard tecnici ed è in grado di interagire con il livello regionale/nazionale. Le principali funzionalità riguardano: Gestione Scheda Anagrafico-Professionale dei cittadini: informazioni anagrafiche e curriculari dei cittadini che usufruiscono, o hanno usufruito, dei servizi erogati dai CPI (anagrafe dei CPI, liste di mobilità e disoccupazione, gestione rapporti di lavoro, ecc.);

Banca dati delle aziende del territorio;  
Strumenti per l'incontro domanda/offerta di lavoro;  
Gestione amministrativa delle liste di disoccupazione e delle procedure di creazione delle graduatorie di avviamento a selezione;  
Gestione completa del collocamento mirato e dei servizi erogati nei confronti delle fasce deboli;  
Servizi di politica attiva e passiva erogati ai cittadini, già promossi dalle numerose iniziative finanziate dall'UE;  
Il livello Regionale Borsa Lavoro, costituito da diversi servizi web tra loro interconnessi e in grado di interoperare sia con il SIL, che con i livelli superiori della Rete dei Servizi, quali Click lavoro, Sistema delle CO del Ministero del Lavoro, Banca Dati delle Politiche Attive e Passive, ecc. Nello specifico:  
Nodo di coordinamento Regionale per l'interoperabilità dei sistemi tra il livello centrale e il livello locale, lo scambio di dati secondo standard condivisi e definiti a livello nazionale, e la cooperazione applicativa delle Comunicazioni Obbligatorie e di Garanzia Giovani;  
Gestione del programma Garanzia Giovani regionale messo a disposizione delle agenzie per il lavoro, i cittadini e le aziende accreditate al sistema;  
Il Sistema borsa lavoro Regionale: nodo di coordinamento per lo scambio di informazioni sulla domanda e sull'offerta di lavoro contestualizzato sul livello della Regione Abruzzo;  
Il portale del lavoro della Regione Abruzzo;  
L'Osservatorio del Mercato del lavoro Regionale.  
È atteso che i servizi di personalizzazione del sistema supportino il modello di erogazione dei servizi già attivi sul territorio provando ad integrarsi negli obiettivi fisici di una migliore prossimità dei servizi e un potenziamento della rete regionale dei servizi per il lavoro e la formazione, che passi attraverso la realizzazione reale di una cooperazione, non solo tecnica, del servizio pubblico e privato che punti alla personalizzazione dei servizi e delle misure proposte, così come articolato negli obiettivi del presente Piano che di seguito riportiamo.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti da Regione Abruzzo – Dipartimento Lavoro - Sociale, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

I Servizi previsti nell'attivazione del presente Piano Operativo potranno garantire la continuità rispetto a quanto già previsto nell'ambito del contratto esecutivo SPC Lotto 5 attualmente in essere.

Gli ambiti trattati riguardano i servizi:

- modulo di cooperazione applicative;
- piattaforma di gestione dell'offerta formativa;
- modulo di accreditamento;
- evoluzione piattaforma borsa lavoro in ottica GOL;
- sistema delle comunicazioni obbligatorie: reingegnerizzazione REST;
- reingegnerizzazione SIL;
- nuovi servizi al cittadino;
- osservatorio del mercato del lavoro;
- comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti;
- formazione degli operatori.

## 5.2 Elementi caratterizzanti della soluzione

In questo capitolo vengono descritte la composizione e le caratteristiche dei servizi oggetto della fornitura, secondo le esigenze di contesto organizzativo-tecnologico di Regione Abruzzo, e gli obiettivi da raggiungere. I servizi corrispondono a quelli indicati nel Piano dei Fabbisogni e nel Comparatore.



## 5.2.1 Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF)

Rientrano nel servizio di **Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo Green Field (GF)** i progetti Green Field volti alla creazione di nuove applicazioni non esistenti, ed i progetti di reingegnerizzazione completa di applicazioni esistenti, che richiedano la riprogettazione dell'architettura applicativa, delle basi dati e delle interfacce, al fine di realizzare un'applicazione completamente nuova rispetto a quella di partenza. Sono inclusi il riuso di componenti applicative e la migrazione dei dati pregressi. Il servizio prevede le attività di analisi, disegno, realizzazione, installazione.

### Approccio metodologico e operativo

Per la conduzione ed esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva, il RTI opera in accordo a **metodologie Agili e DevOps e framework (ITIL)**, in quanto si adattano maggiormente ad evoluzioni in ambito cloud computing dalla fase di definizione dei requisiti e delle specifiche di progetto a quelle di implementazione e integrazione di soluzioni applicative e di testing, incluse le attività di Project Management e quelle post-rilascio di verifica del rispetto degli indicatori attesi dall'Amministrazione.

Elemento essenziale di entrambe è l'adozione del *paradigma di Continual Service Improvement*: la misura di parametri di controllo interni permette infatti di controllare attentamente processi e attività per verificarne l'andamento ed attivare azioni correttive e processi di miglioramento.

L'approccio metodologico consiste nel **procedere iterativamente su più rilasci ravvicinati attraverso i quali rispondere all'esigenza, per step successivi (sprint agili) focalizzati su traguardi parziali man mano rilasciabili e subito utilizzabili**.



Il **processo operativo** si concretizza per ciascuno sprint nelle seguenti fasi (come da precedente Figura), di cui si sottolineano alcuni elementi caratterizzanti:

- nella fase di **definizione dei requisiti** sono previste interviste agli interlocutori (stakeholder) secondo schemi guidati dalla metodologia di Design Thinking per far emergere nuove prospettive e idee ma anche eventuali criticità;
- nella fase di **progettazione** si procede alla realizzazione del prototipo, che viene condiviso con l'Amministrazione attraverso una serie di sessioni interattive di simulazione della realtà operativa finale (best practice di Conference Room Pilot);
- nella fase di **realizzazione e test** si applicano le metodologie di continuous integration, testing, feedback e deployment del modello Agile DevOps, accompagnate dalla misurazione iterativa della qualità del software per il rispetto dei livelli di servizio, che poi procederà naturalmente anche a valle del rilascio.

La soluzione adottata dal RTI per il testing è un'evoluzione del modello V-Model ITIL, aderente a standard e linee guida TMMI, ISO/IEC 25010, ITSQB ed in particolare al processo di "Service Validation and Testing" ITIL (per i cui dettagli si rimanda al documento di Offerta Tecnica del RTI).

### Ambiti applicativi individuati

In particolare, gli interventi relativi ai servizi di sviluppo green field riguardano la reingegnerizzazione ed evoluzione del parco applicativo in ottica cloud dei seguenti macro-ambiti applicativo/funzionali:

Ambiti applicativi	Richiamato
modulo di cooperazione applicative	x
piattaforma di gestione dell'offerta formativa	x
modulo di accreditamento	x
evoluzione piattaforma borsa lavoro in ottica GOL	
sistema delle comunicazioni obbligatorie: reingegnerizzazione REST	
reingegnerizzazione SIL	
nuovi servizi al Cittadino	x
osservatorio del mercato del lavoro	x
conduzione applicativa, manutenzione correttiva e adeguativa	
comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	x
formazione degli operatori	x

Il suddetto elenco non intende essere esaustivo, potendo sopraggiungere in corso d'opera, esigenze di modifica dei macro-ambiti citati da parte dell'Ente.

#### **Caratteristiche, Metriche, Dimensionamento e Modalità di dimensionamento**

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta essere Giorni del Team ottimale Sviluppo ex-novo (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative), il dimensionamento identificato ammonta a:

Servizio	Quantità
SERVIZI DI SVILUPPO DI APPLICAZIONI SOFTWARE EX NOVO – GREEN FIELD	4.055 Giorni/persona (GG/PP)

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

#### **Profili professionali, livelli di servizio e cicli e prodotti**

I profili professionali di riferimento sono quelli indicati nel §5.1 TEAM DI LAVORO del Capitolato Tecnico Speciale. In base alle caratteristiche di ogni intervento richiesto, sarà individuato il team di lavoro con i profili specifici.

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Lotto 5.

Gli interventi progettuali saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei sopra citati Piani della Qualità.

### **Modalità di erogazione, Pianificazione e Consuntivazione dei servizi**

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile dei Servizi Realizzativi di Software.

Per le attività di pianificazione e consuntivazione si veda il capitolo 9.4 del Capitolato Tecnico Speciale dei lotti applicativi dell'AQ.

### **Vincoli temporali e Macro Pianificazione**

In riferimento a quanto descritto in Appendice 4 (Contesto tecnologico/applicativo di riferimento) durante le fasi di SET-UP e Subentro verrà congiuntamente definito un piano degli interventi, attività, deliverables e tempi in relazione agli obiettivi da avviare.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Indra Lotto 5 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso Giustizia Amministrativa.

## **5.2.2 Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (EV)**

Il servizio di manutenzione evolutiva di software ad hoc comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti nonché quelli finalizzati all'innalzamento del livello di interoperabilità e di cooperazione.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente: per tale motivo potranno essere oggetto dei servizi di Evoluzione di Applicazioni del parco applicativo descritto nel piano dei fabbisogni.

Sono da intendersi esclusi i Porting che non prevedono modifiche di requisiti e/o di processo per i quali è disponibile il servizio di Manutenzione Adeguativa.

### **Approccio metodologico e operativo**

Per la conduzione ed esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva, il RTI opera in accordo a **metodologie Agili e DevOps e framework (ITIL)**, in quanto si adattano maggiormente ad evoluzioni in ambito cloud computing dalla fase di definizione dei requisiti e delle specifiche di progetto a quelle di implementazione e integrazione di soluzioni applicative e di testing, incluse le attività di Project Management e quelle post-rilascio di verifica del rispetto degli indicatori attesi dall'Amministrazione.

Elemento essenziale di entrambe è l'adozione del *paradigma di Continual Service Improvement*: la misura di parametri di controllo interni permette infatti di controllare attentamente processi e attività per verificarne l'andamento ed attivare azioni correttive e processi di miglioramento.

L'approccio metodologico consiste nel **procedere iterativamente su più rilasci ravvicinati attraverso i quali rispondere all'esigenza, per step successivi (sprint agili) focalizzati su traguardi parziali man mano rilasciabili e subito utilizzabili.**



Il **processo operativo** si concretizza per ciascuno sprint nelle seguenti fasi (come da precedente Figura), di cui si sottolineano alcuni elementi caratterizzanti:

- nella fase di **definizione dei requisiti** sono previste interviste agli interlocutori (stakeholder) secondo schemi guidati dalla metodologia di Design Thinking per far emergere nuove prospettive e idee ma anche eventuali criticità;
- nella fase di **progettazione** si procede alla realizzazione del prototipo, che viene condiviso con l'Amministrazione attraverso una serie di sessioni interattive di simulazione della realtà operativa finale (best practice di Conference Room Pilot);
- nella fase di **realizzazione e test** si applicano le metodologie di continuous integration, testing, feedback e deployment del modello Agile DevOps, accompagnate dalla misurazione iterativa della qualità del software per il rispetto dei livelli di servizio, che poi procederà naturalmente anche a valle del rilascio.

La soluzione adottata dal RTI per il testing è un'evoluzione del modello V-Model ITIL, aderente a standard e linee guida TMMI, ISO/IEC 25010, ITSQB ed in particolare al processo di "Service Validation and Testing" ITIL (per i cui dettagli si rimanda al documento di Offerta Tecnica del RTI).

### Ambiti applicativi individuati

L'ambito applicativo oggetto del Servizio è riferibile a:

Ambiti applicativi	Richiamato
modulo di cooperazione applicative	X
piattaforma di gestione dell'offerta formativa	X
modulo di accreditamento	X
evoluzione piattaforma borsa lavoro in ottica GOL	X
sistema delle comunicazioni obbligatorie: reingegnerizzazione REST	X
reingegnerizzazione SIL	X
nuovi servizi al Cittadino	X
osservatorio del mercato del lavoro	X
conduzione applicativa, manutenzione correttiva e adeguativa	X

comunicazione coordinata sulle politiche attive del lavoro e sui servizi offerti	<b>x</b>
formazione degli operatori	<b>x</b>

Il suddetto elenco non intende essere esaustivo, potendo sopraggiungere in corso d'opera, esigenze di modifica dei macro-ambiti citati da parte dell'Ente.

#### **Caratteristiche, Metriche, Dimensionamento e Modalità di dimensionamento**

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti- (Giorno/Team Ottimale pari a 8 ore lavorative), il dimensionamento identificato ammonta a:

Servizio	Quantità
EVOLUZIONE DI APPLICAZIONI SOFTWARE	5.980 Giorni/persona (GG/PP)

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

#### **Profili professionali, livelli di servizio e cicli e prodotti**

I profili professionali di riferimento sono quelli indicati nel §5.1 TEAM DI LAVORO del Capitolato Tecnico Speciale. In base alle caratteristiche di ogni intervento richiesto, sarà individuato il team di lavoro con i profili specifici.

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Lotto 5.

Gli interventi progettuali saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei sopra citati Piani della Qualità.

#### **Modalità di erogazione, Pianificazione e Consuntivazione dei servizi**

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile dei Servizi Realizzativi di Software.

Per le attività di pianificazione e consuntivazione si veda il capitolo 9.4 del Capitolato Tecnico Speciale dei lotti applicativi dell'AQ.

#### **Vincoli temporali e Macro Pianificazione**

In riferimento a quanto descritto in Appendice 4 (Contesto tecnologico/applicativo di riferimento) durante le fasi di SET-UP e Subentro verrà congiuntamente definito un piano degli interventi, attività, deliverables e tempi in relazione agli obiettivi da avviare.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Indra Lotto5 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso la Regione Abruzzo.

### 5.2.3 Migrazione applicativa al Cloud

Le attività del servizio si collocano a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia di migrazione (tra le "6R" previste) in particolare quelle che comprendono interventi di natura applicativa, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale di tipo Re-architect o Rifattorizzazione/Creazione di una nuova architettura che sfrutti le potenzialità del cloud e dei servizi cloud-native.

#### Approccio metodologico e operativo

Nel corso dell'AQ il RTI garantisce conoscenze e competenze aggiornate sui servizi gestiti dai Cloud Service Provider qualificati da AgID o dal Cloud Service di Regione Abruzzo e opera in conformità alle linee guida del Cloud Enablement Program e di AgID, in particolare per l'Acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni e il Modello di interoperabilità, e si obbliga ad assistere l'Amministrazione definendo un approccio incrementale con cui intende scomporre, analizzare e realizzare la migrazione da eseguire e descrivendolo nel documento di Re-design dell'architettura.

Il metodo prevede un processo di sviluppo iterativo incrementale, secondo una logica che si adatta sia ai cicli di vita waterfall che ai cicli Agili previsti per la fornitura.

Di seguito riportiamo alcuni strumenti e metodologie che si intendono adottare:

- coprono con profondità e dettaglio ogni singolo aspetto metodologico della migrazione al Cloud;
- si adattano alle esigenze della Regione Abruzzo in termini di replatform e redesign;
- sono in continua evoluzione con gli aggiornamenti e gli adeguamenti di ogni CSP;
- permettono di coprire tutte le tecnologie ed i linguaggi di programmazione;
- sono supportati da specifiche community che permettono agli sviluppatori di condividere esperienze, accedere alla formazione, certificazioni e supporto.

#### Metriche e Dimensionamento

La metrica di misurazione scelta per il Servizio è Giorni/Persona del Team Ottimale.

Il dimensionamento identificato ammonta a:

Servizio	Quantità
MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD	235 Giorni/persona (GG/PP)

#### Livelli di servizio, cicli e prodotti

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Lotto 5.

Gli interventi progettuali saranno condotti secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati da Regione Abruzzo in fase di attivazione di ciascun intervento, in conformità a quanto previsto nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, e richiamato nei sopra citati Piani della Qualità.

#### Modalità di erogazione e di consuntivazione dei servizi

Il servizio è erogato in modalità progettuale, consuntivato a corpo e coordinato dal Responsabile Tecnico dei Servizi Realizzativi di Software.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Indra Lotto 5 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso Regione Abruzzo.

## 5.2.4 Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia” (MD -MC)

Il servizio riguarda interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati ed al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione del Contratto Esecutivo.

### Approccio metodologico e operativo

Il servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MD-MC) è svolto nel rispetto del quadro metodologico definito dalle linee guida **ITIL v4**, con il quale è dato pari rilievo alle componenti tecnologica, organizzativa, collaborativa e di standardizzazione di processo nel garantire la finalità ultima di creazione di valore per il cliente finale.

Il RTI recepisce le pratiche di attivazione del servizio (*Incident Management e Problem Management*) e di governo e realizzazione dei cambiamenti correlati agli interventi di MC (*Change Control, Service Validation and Testing, Release Management, Service Configuration Management*). Anche per questo servizio, come per il precedente EV, viene attribuita piena centralità nella gestione del servizio all'approccio ITIL di *Continual Improvement*, per la verifica e revisione continuativa del processo e dei dati.

Con questa e le altre metodologie che caratterizzano la proposta organizzativa e di processo illustrata nell'Offerta tecnica, il RTI garantisce l'efficacia ed efficienza di gestione dell'attività di correzione del software e soprattutto la prevenzione di malfunzionamenti e la trasformazione delle anomalie maggiormente ricorrenti, concretizzandosi nella proposizione di soluzioni migliorative che evitino il ripetersi della problematica.

In ottica **Agile DevOps**, il modello organizzativo proposto per il servizio MC si fonda sulla collaborazione e sinergia tra i servizi realizzativi sw, i servizi di gestione del portafoglio e i servizi di supporto specialistico.

### Caratteristiche, Metriche, Dimensionamento e Modalità di dimensionamento

Per il servizio di manutenzione correttiva non sono state selezionate caratteristiche/criteri speciali.

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta essere gg/pp a consumo; il dimensionamento identificato per il livello di servizio standard ammonta a:

Servizio	Quantità
MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MANUTENZIONE CORRETTIVA DI SW PREGRESSO E NON IN GARANZIA	4.865 Giorni/persona (GG/PP)

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

### Profili professionali, livelli di servizio e cicli e prodotti

I profili professionali da impiegare ed il relativo mix sono stati indicati nel Comparatore.

Per quanto riguarda la composizione del team di lavoro, i Profili Professionali previsti nel Team di Manutenzione Correttiva si rimanda al paragrafo 5.5 TEAM DI LAVORO del Capitolato Tecnico Speciale.

I livelli di servizio minimi sono presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio, nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste, il Fornitore dovrà rispettare i Livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nella suddetta Appendice.

### Modalità di erogazione, Pianificazione e Consuntivazione dei servizi

Per le attività di pianificazione e consuntivazione si veda il capitolo 9.4 del Capitolato Tecnico Speciale dei lotti applicativi dell'AQ.

### Vincoli temporali e Macro Pianificazione

In riferimento a quanto descritto in Appendice 4 (Contesto tecnologico/applicativo di riferimento) durante le fasi di SET-UP e Subentro verrà congiuntamente definito un piano degli interventi, attività, deliverables e tempi in relazione agli obiettivi da avviare.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Indra Lotto5 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso Regione Abruzzo

### 5.2.5 Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati (GA)

Il servizio di Gestione applicativi e basi dati comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni prevalentemente gestionali, delle loro relative basi dati e data services. Per i dettagli si rimanda al paragrafo 5.9 del Capitolato Tecnico speciale lotti applicativi dell'AQ.

#### *Caratteristiche, Metriche, Dimensionamento e Modalità di dimensionamento*

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta essere sia a canone per singolo FTE/mese che a consumo GG/PP; il dimensionamento identificato ammonta a:

Servizio	Quantità
GESTIONE APPLICATIVA E BASE DI DATI	122 Giorni/persona (GG/PP)

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

I profili professionali da impiegare ed il relativo mix sono indicati nel Comparatore.

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Lotto 5.

#### *Modalità di erogazione*

Il servizio è erogato sia in modalità continuativa a canone su effort medio che in modalità a consumo.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Indra Lotto 5 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso la Regione Abruzzo.

### 5.2.6 Servizio di Supporto Specialistico (SS)

Il Servizio di Supporto specialistico in ambito ICT ed alla strategia di migrazione dei sistemi/applicazioni in cloud definita dall'Ente per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, sicurezza applicativa, co-working, di interoperabilità verso soggetti terzi e PA, aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.

#### *Approccio metodologico e operativo*

Il RTI prevede un **Modello Organizzativo** basato su un **framework metodologico** che fa leva sulle competenze delle risorse specialistiche a disposizione sull'ambito applicativo per il presente CE e sui due ambiti di expertise "Cloud" e "Trend Tecnologici".

#### *Caratteristiche, Metriche, Dimensionamento e Modalità di dimensionamento*



La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta essere gg/pp a consumo; il dimensionamento identificato ammonta per il livello di servizio standard a:

Servizio	Quantità
SUPPORTO SPECIALISTICO	2.450 Giorni/persona (GG/PP)

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

I profili professionali da impiegare ed il relativo mix sono stati indicati nel Comparatore.

I livelli di servizio minimi sono presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio, nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste, il Fornitore dovrà rispettare i Livelli di servizio e gli indicatori di qualità riportati nella suddetta Appendice.

#### **Modalità di erogazione, Pianificazione e Consuntivazione dei servizi**

Per le attività di pianificazione e consuntivazione si veda il capitolo 9.4 del Capitolato Tecnico Speciale dei lotti applicativi dell'AQ.

#### **Vincoli temporali e Macro Pianificazione**

In riferimento a quanto descritto in Appendice 4 (Contesto tecnologico/applicativo di riferimento) durante le fasi di SET-UP e Subentro verrà congiuntamente definito un piano degli interventi, attività, deliverables e tempi in relazione agli obiettivi da avviare.

L'approccio adottato dal RTI per l'erogazione del servizio è descritto nel Piano della Qualità Generale – Accordo Quadro del RTI Indra Lotto 5 e nel Piano della Qualità Specifico, in aderenza ai processi e agli strumenti in uso presso Regione Abruzzo.

### **5.2.7 Servizio di Software Quality Assurance, Compliance e Measurement (QA)**

Il servizio comprende attività di supporto all'Amministrazione nel seguire l'impostazione metodologica e governare l'esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura SW, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti, nel rispetto dei piani di lavoro e congrui in termini di dimensionamento.

Il servizio comprende attività di supporto all'Amministrazione nel seguire l'impostazione metodologica e governare l'esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura SW, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti, nel rispetto dei piani di lavoro e congrui in termini di dimensionamento.

#### **Caratteristiche, Metriche, Dimensionamento e Modalità di dimensionamento**

La metrica di risultato scelta per tale servizio risulta essere gg/pp a consumo; il dimensionamento identificato ammonta a:

Servizio	Quantità
SOFTWARE QUALITY ASSURANCE, COMPLIANCE E MEASUREMENT	50 Giorni/persona (GG/PP)

La modalità di dimensionamento è stata identificata come pluralità di interventi/attività.

I profili professionali da impiegare ed il relativo mix sono stati indicati nel Comparatore.

Per quanto riguarda i livelli di servizio, si rimanda al Piano della Qualità Generale e al Piano della Qualità Specifico, i quali recepiscono gli indicatori presenti nell'Appendice 3 – Livelli di servizio e tengono conto delle eventuali soglie migliorate nell'offerta tecnica RTI Indra Lotto 5.

Gli interventi saranno affidati secondo i cicli di vita e prodotti dei servizi specificati nell'Appendice 2 – Cicli e prodotti, richiamati nei Piani di Qualità Generale e Specifico.

### Modalità di erogazione

GG/PP a consumo.

## 6 PIANO DI LAVORO GENERALE

Nel corpo del presente capitolo viene data un'indicazione di alto livello relativamente all'approccio operativo che il RTI intende adottare nella fase di Set-up.

Per quanto riguarda il Piano di Lavoro dei Servizi, durante la fase di Set-up sarà definito il piano degli interventi, attività, deliverables e tempi relativamente ai servizi a carattere progettuale e continuativo.

## 7 Attività e deliverables di Subentro

Il subentro, considerando i servizi richiesti nel presente Piano dei Fabbisogni e la relativa necessità di acquisizione di know-how tematico, strumentale e di visione futura, rientra nella fascia d'impegno "SET-UP" (circa 10 giorni di durata). Per il set-up e subentro si fa riferimento al paragrafo 8 del Capitolato tecnico speciale per i Lotti Applicativi dell'AQ.

### 7.1 Piano di lavoro dei servizi

Di seguito si riporta la proposta di ripartizione generale delle attività suddivisa per anno solare.

Durante la fase di Set-up e Subentro sarà definito il piano degli interventi, attività, deliverables e tempi relativamente ai servizi a carattere progettuale e continuativo.

#	CODICE	SERVIZIO	Anno 1	Anno 2	Anno 3
1	GF	Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field - Sviluppo di applicazioni ex novo	X	X	X
2	EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti - Evoluzione di applicazioni	X	X	X
3	MI	Migrazione applicativa al Cloud	X	X	X
4	MD-MC	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di "SW pregresso e non in garanzia" - Manutenzione adeguativa e correttiva	X	X	X
5	GA	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati - Gestione applicativa e base dati	X	X	X
6	SS	Supporto Specialistico - Supporto Specialistico	X	X	X
7	QA	Software Quality Assurance, Compliance, Measurement - QA/CO/ME	X	X	X

## 7.2 Piano della Qualità Specifico

Il RTI consegnerà all'Amministrazione il Piano di Qualità Specifico entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto Esecutivo. (Cfr. Cicli e Prodotti pag. 4).

Il documento rappresenta un'integrazione al Piano della Qualità Generale.

Argomenti trattati:

- organizzazione adottata per l'erogazione dei servizi richiesti (modello organizzativo, ruoli e responsabilità);
- modalità di erogazione e strumenti di supporto alla governance e all'erogazione dei servizi;
- requisiti di qualità.

## 7.3 Data di attivazione e durata

La data di attivazione della fornitura coincide con la data di stipula del contratto esecutivo

La durata contrattuale è pari a 36 mesi, decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro.

## 7.4 Luogo di erogazione

Tutti i servizi richiesti saranno erogati presso la sede del Fornitore e/o da remoto.

## 7.5 Subappalto

Il RTI nel suo complesso si riserva di subappaltare le attività previste dal Capitolato Tecnico Speciale/ piano dei Fabbisogni entro il limite previsto dal codice.

## 8 DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

Sulla base dei servizi e metriche selezionate dall'Amministrazione e documentate nel documento "SAC 1 Lotto 5\_Reg Abruzzo\_Piano dei fabbisogni vs12.pd" si riporta un prospetto economico riepilogativo dei servizi in ambito:

ID Servizio	Nome Servizio	Metrica	Modalità erogazione	Modalità di consuntivazione	Prezzo unitario (€)	Quantità	Valore Economico (€)
GF	Sviluppo di applicazioni Green Field	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	191,50	4.055	€ 776.532,50
EV	Evoluzione di Applicazioni Esistenti	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	180,44	5.980	€ 1.079.031,20
MI	Migrazione Applicativa al Cloud	GG/Team ottimale	Progettuale	A corpo	205,65	235	48.327,75
MD-MC	Manutenzion e adeguativa e Correttiva	GG/Team ottimale	Progettuale	GG/PP	177,60	4.865	€ 864.024,00
GA	Gestione Portafoglio-Applicativa e base dati	Canone FTE	Canone	Canone	3482,00	122	€ 424.804,00
SS	Supporto Specialistico	GG/PP	Consumo	GG/PP	264,68	2.450	€ 648.466,00
QA	Software Quality Assurance, Compliance, Measurement	GG/PP	Consumo	GG/PP	252,25	50	€ 12.612,50
<b>Totale</b>							<b>€ 3.853.797,95</b>

FINE DEL DOCUMENTO