

# CONTRATTO QUADRO

per l'affidamento di servizi di  
**DIGITAL TRANSFORMATION**

**PER LE PA**

**Lotto 1 - Definizione della Strategia della  
Trasformazione Digitale**

## PIANO OPERATIVO



## INDICE DEI CONTENUTI

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>1</b>
1.1 SCOPO .....	1
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
1.3 ASSUNZIONI .....	3
1.4 RIFERIMENTI .....	3
1.5 ACRONOMI E GLOSSARIO .....	3
<b>2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO</b> .....	<b>4</b>
2.1 ATTIVITA' IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI .....	4
2.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE .....	4
<b>3. AMBITI E SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
3.1 AMBITI DI INTERVENTO .....	5
3.2 SERVIZI RICHIESTI .....	5
3.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE .....	6
3.3.1 Indicatori generali di digitalizzazione .....	6
3.3.2 Indicatori specifici di digitalizzazione .....	7
<b>4. OBIETTIVI</b> .....	<b>8</b>
4.1 OBIETTIVI PRIORITARI .....	8
4.1.1 Disegno della strategia digitale (L1.S1) .....	8
4.1.2 Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L1.S3) .....	9
4.2 OBIETTIVI DI MEDIO PERIODO .....	9
<b>5. SOLUZIONE PROPOSTA</b> .....	<b>9</b>
5.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE I1.s1 – dISEGNO DELLA STRATEGIA DIGITALE .....	10
5.2 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE I1.s3 – dISEGNO DELLA MAPPA DEI SERVIZI DIGITALI DELL'AMMINISTRAZIONE .....	12
5.3 UTENZA INTERESSATA/COINVOLTA .....	13
5.4 EVENTUALI RIFERIMENTI/VINCOLI NORMATIVI .....	15
<b>6. PIANO DI PROGETTO</b> .....	<b>15</b>
6.1 CRONOPROGRAMMA .....	15
6.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO .....	15
6.3 GRUPPO DI LAVORO .....	15
6.3.1 Servizio Disegno della strategia digitale .....	16
6.3.2 Servizio Disegno della Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione .....	16
6.4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	16
6.5 MODALITA' DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE .....	16
6.6 MODALITA' DI GOVERNO DEL PROGETTO .....	17
6.7 MODALITA' DI INTERAZIONE TRA I SOGGETTI COINVOLTI .....	17
<b>7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO</b> .....	<b>18</b>
7.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	18
7.2 QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO .....	18
7.3 MODALITA' DI RICORSO AL SUBAPPALTO DA PARTE DEL FORNITORE .....	18



7.4 ALLEGATI ..... 19

7.4.1 INDICAZIONI IN ORDINE ALLA FATTURAZIONE ED AI TERMINI DI PAGAMENTO ..... 19

7.4.2 MISURE DI SICUREZZA CHE VERRANNO POSTE IN ESSERE..... 19



## 1. INTRODUZIONE

Con legge regionale n. 11 del 10 agosto 2016, la Regione Lazio (di seguito anche “Amministrazione” o “Regione”) ha previsto l’introduzione del Sistema Informativo dei Servizi Sociali (SISS) con il fine di “organizzare i flussi informativi provenienti dai comuni, dagli ambiti territoriali ottimali, dalle province e dagli altri soggetti del sistema integrato” (art. 49) e, quindi, fornire un notevole supporto alla programmazione degli interventi nell’ambito delle politiche sociali offrendo uno strumento per il monitoraggio e la valutazione delle performance. Tale sistema fornisce supporto ai processi decisionali sulla base dell’analisi di adeguatezza delle politiche sociali in atto e il monitoraggio della spesa dei distretti socio-sanitari consentendo, quindi, di programmare in maniera più efficace gli interventi ed i servizi del sistema integrato sociale.

L’integrazione sociosanitaria, quale obiettivo del SISS, è stata richiamata anche dal Piano sociale regionale *Prendersi cura, un bene comune*<sup>1</sup>, con cui la Regione Lazio ha voluto sottolinearne l’importanza inserendola tra le finalità di *Conoscere di più per fare meglio*, come obiettivo orientato alla costruzione di processi di programmazione più efficaci e qualitativi nelle politiche sociali regionali nel loro complesso. Tale Piano, redatto in coerenza con gli obiettivi in del Piano Operativo Regionale FSE 2014-2020 e dei programmi di intervento per lo sviluppo e l’inclusione sociale emanati dalla Giunta regionale, infatti, ha come principio guida quello della centralità della persona nella comunità e la sua partecipazione attiva e si collega ai diversi interventi in materia educativa e formativa, del lavoro, culturale, sportiva e abitativa.

A partire dagli obiettivi delineati nel Piano sociale regionale, la Regione Lazio intende quindi individuare gli obiettivi strategici di digitalizzazione sulla base dei quali definire l’evoluzione digitale nell’ambito della programmazione integrata delle politiche sociali.

### 1.1 SCOPO

La Direzione regionale per l’Inclusione Sociale promuove nuovi modelli di welfare finalizzati al contrasto della povertà e dell’esclusione sociale, programmando interventi a sostegno delle persone con particolare riguardo alle fasce deboli della popolazione attraverso servizi, contributi economici e di sostegno.

In particolare, alla Direzione regionale per l’Inclusione Sociale vengono attribuite le seguenti competenze:

- provvedere alla pianificazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- definire il Piano socio-assistenziale regionale, le modalità di finanziamento, il fabbisogno di strutture e le forme di integrazione dei servizi socio assistenziali con quelli sanitari e con programmi di inclusione;
- favorire la partecipazione del terzo settore promuovendo modelli di welfare di comunità;
- programmare gli interventi a sostegno delle famiglie;
- provvedere alla definizione dei requisiti minimi e delle procedure per l’autorizzazione al funzionamento delle strutture e dei servizi socio-assistenziali, nonché degli indirizzi agli enti locali per l’esercizio dell’attività di vigilanza;
- provvedere all’attività di promozione e sostegno dell’organizzazione di volontariato, dell’associazionismo e della cooperazione sociale;
- curare le iniziative e le attività volte a sostenere l’impresa sociale nel Lazio.

<sup>1</sup> Allegato alla deliberazione consiliare 24 gennaio 2019, n. 1 – Piano sociale *Prendersi cura, un bene comune*



Come sottolineato dal Piano sociale regionale, l'obiettivo della Direzione per l'Inclusione Sociale è creare un sistema che consenta il superamento di una frammentazione gestionale delle attività e degli interventi, attraverso una piattaforma unitaria.

A tal proposito, con la presente fornitura si propone di definire la **strategia digitale** e disegnare il **Piano Strategico dei servizi** utili a guidare e monitorare gli interventi previsti dal Piano sociale regionale in ambito ai processi del Sistema Informativo dei Servizi Sociali finalizzati alla programmazione integrata della Direzione regionale. Di seguito sono elencate le componenti del SISS per la programmazione integrata:

- Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali (SIGeSS);
- Sistema Informativo Regionale dei Servizi Educativi (S.I.R.S.E.);
- Sistema dei Piani sociali di Zona.

La strategia ed il Piano Strategico saranno volte alla valorizzazione delle specificità dei singoli interventi, favorendo la semplificazione e standardizzazione procedurale, anche al fine di agevolare la cooperazione tecnica tra banche dati e amministrazioni. L'obiettivo generale è quello di definire una strategia che consenta la **digitalizzazione dell'intero processo**, con particolare riferimento alle attività interne all'Amministrazione. A titolo esemplificativo, la strategia sarà focalizzata sui seguenti processi:

- pianificazione, programmazione e selezione degli interventi;
- attuazione, gestione finanziaria e monitoraggio degli interventi;
- verifiche e controlli.

In tale contesto, quale componente essenziale per poter intraprendere un reale processo innovativo, si propone di includere la **mappatura dei servizi digitali** in ambito offerti dalla Regione Lazio per individuare, nell'interazione con l'utenza di riferimento, i servizi digitali sottesi alla strategia digitale inizialmente definita.

Nella mappatura dei servizi attuali, saranno coinvolti gli **Uffici della Direzione regionale, comuni e distretti sociosanitari** per le attività propedeutiche alla programmazione integrata di Piani di Zona, LEPS, asili nidi e RSA.

## 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (Piano Triennale d'ora in avanti) è uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese. La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) contenuta nel Piano Triennale è pienamente coerente con il Piano di azione europeo sull'eGovernment, in riferimento al quale gli Stati membri sono impegnati a definire le proprie politiche interne.

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale rappresentano l'insieme dei servizi messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana.

In particolare, AgID e TD hanno definito un programma di gare strategiche ICT, di cui fa parte l'iniziativa di Digital Transformation, finalizzate ad accelerare i processi di procurement delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale.

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti, ivi inclusi quelli finanziati dai fondi strutturali comunitari e nazionali, finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale.

In capo ai fornitori è la responsabilità di supportare le Amministrazioni mediante i servizi resi disponibili dall'iniziativa di Digital Transformation e supportare i soggetti deputati al coordinamento e controllo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.





In attuazione a quanto previsto dalla procedura di gara ID 2069 bandita da Consip S.p.A. ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D. lgs. n. 50/2016, suddivisa in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni, è consentito tramite l'adesione al **Lotto n.1**, aggiudicato al Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI o Fornitore) costituito da Accenture S.p.A. ("Accenture"), in qualità di mandataria, EY ADVISORY S.p.A. ("EY") e Luiss Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli ("Luiss"), in qualità di mandanti, di fruire degli specifici servizi di:

- Disegno della strategia digitale (L1.S1);
- Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L1.S3).

### 1.3 ASSUNZIONI

N.A.

### 1.4 RIFERIMENTI

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1 Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - All. 1-bis Capitolato Tecnico Speciale	Capitolato Tecnico Speciale della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2069 - Digital Transformation - Bando GURI	Bando GURI della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni

### 1.5 ACRONIMI E GLOSSARIO

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
SISS	Sistema Informativo dei Servizi Sociali
PA	Pubblica Amministrazione
ICT	Information and Communications Technologies
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
RUAC	Responsabile Unico Attività Contrattuali
PMO	Program Management Office

Accenture

EY

LUISS



AQ	Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni - CIG 8127220A1A
CE	Contratto Esecutivo
J2D	Journey to Digitalization
SAL	Stato Avanzamento Lavori

## 2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Nel presente paragrafo è riportato il modello organizzativo proposto per la conduzione e lo svolgimento del progetto. L'individuazione di un'organizzazione efficace e rispondente alle esigenze di progetto assume un ruolo fondamentale per il successo complessivo della fornitura.

L'organizzazione del RTI, in linea con quanto definito nell'Accordo Quadro, prevede l'individuazione di:

- un **Comitato di Coordinamento del RTI** stesso all'interno del quale è individuata la figura del RUAC (Responsabile Unico delle Attività Contrattuali) del Contratto Esecutivo, il cui ambito di responsabilità si declina nella definizione delle strategie operative, elaborazione delle direttive generali e delle proposte di rimodulazione delle attività;
- un **Responsabile Tecnico** per ogni linea di servizio, con il ruolo di coordinamento e supervisione delle attività del gruppo di lavoro;
- un **Gruppo di lavoro** come previsto dalla documentazione di gara che sarà dimensionato sulla base degli interventi che di volta in volta verranno attivati per produrre specifici deliverables e/o outcome.

### 2.1 ATTIVITA' IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

Nell'ambito della specifica fornitura le attività saranno svolte dalle aziende secondo la ripartizione seguente (importi al netto dell'IVA):

SERVIZIO	ACCENTURE	EY	LUISS
L1.S1 - Disegno della strategia digitale.	X	X	
L1.S3 – Disegno della mappa dei servizi digitali dell'amministrazione	X	X	X
<b>TOTALE %</b>	<b>52 %</b>	<b>45 %</b>	<b>3 %</b>
<b>TOTALE €</b>	<b>486.829,72 €</b>	<b>421.294,95 €</b>	<b>28.086,33€</b>
	<b>936.211,00 €</b>		

### 2.2 ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

In relazione all'organizzazione e alle figure di riferimento per la conduzione del progetto, si prevede per ogni Contratto Esecutivo (di seguito CE) la presenza di un RUAC con una struttura di Governance a supporto per le attività di PMO. In particolare, il RUAC del CE collabora con il RUAC di AQ ed è responsabile dei servizi del singolo CE.



L'organizzazione prevede un Responsabile Tecnico per ciascun servizio oggetto della fornitura e un gruppo di lavoro di supporto per ognuno dei 2 obiettivi.

RUOLO
RUAC (CE)
Responsabile Tecnico - Disegno della strategia digitale (L1.S1)
Responsabile Tecnico - Disegno della mappa dei servizi digitali (L1.S3)

### 3. AMBITI E SERVIZI

#### 3.1 AMBITI DI INTERVENTO

Gli ambiti di intervento nel cui contesto verranno implementate le soluzioni terranno conto dell'organizzazione dell'Amministrazione e delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi. I due obiettivi della Regione Lazio, con l'istituzione del **SISS** (Sistema Informativo dei Servizi Sociali, istituito dall'art. 49 legge regionale 10/2016) sono: in primo luogo, organizzare i flussi informativi provenienti da comuni, ambiti territoriali, province ed altri soggetti del sistema integrato al fine di raggiungere il singolo cittadino e renderlo attivo; in secondo luogo, acquisire dati e informazioni necessarie alla programmazione, gestione e valutazione delle politiche sociali.

L'obiettivo della Direzione regionale è creare un sistema integrato che consenta il superamento di una frammentazione gestionale delle attività e degli interventi, tramite la condivisione di informazioni, dati e finanziamenti, attraverso una piattaforma uniforme orientata ad alcuni macroambiti prioritari:

- SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali;
- Piattaforma Piani Sociali di Zona;
- Piattaforma S.I.R.S.E. (Sistema Informativo Regionale dei Servizi Educativi).

Posta la finalità richiesta dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni, di creare un sistema integrato che consenta il superamento della frammentazione gestionale ed informativa del patrimonio regionale, risulta prioritaria la riflessione sugli obiettivi strategici di digitalizzazione, in termini di digitalizzazione dei servizi da erogare.

Come da Piano dei Fabbisogni e da capitolo 4 del presente documento, si interverrà pertanto con il Disegno della strategia digitale (L1.S1), e il Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L1.S3).

#### 3.2 SERVIZI RICHIESTI

In tabella di seguito sono riportati i servizi richiesti e le relative quantità, con riferimento all'AQ, che l'Amministrazione intende utilizzare:



Accenture

EY

LUISS





ID	NOME SERVIZIO	VOCE DI COSTO	QUANTITA'	IMPORTO
L1.S1	Disegno della strategia digitale	L1.S1 – Fascia C – Assessment + I fase	3	315.000,00 €
		L1.S1 – Fascia C – II Fase e Successiva	2	160.720,00 €
L1.S3	Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione	GG/P	1450	460.491,00 €
			<b>TOTALE</b>	<b>936.211,00 €</b>

### 3.3 INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE

Per la fornitura dei servizi previsti dal Lotto 1, vengono di seguito identificati gli Indicatori Generali e Specifici di digitalizzazione, volti a rilevare e a monitorare il livello di efficacia e di qualità degli interventi di digitalizzazione svolti.

Gli Indicatori Generali di digitalizzazione previsti per la seguente fornitura, come specificato nel Capitolato Tecnico Generale, sono finalizzati al monitoraggio dei macro-obiettivi dell'intervento rispetto ai target strategici individuati nel Piano Triennale.

Gli Indicatori Specifici di digitalizzazione, invece, identificano i parametri di digitalizzazione stabiliti sulla base dei servizi acquisiti e applicabili allo specifico Contratto Esecutivo.

Come da Allegato "Disposizioni per la governance" al documento Piano Strategico ICT Governance delle Gare Strategiche, capitolo 7 "Monitoraggio dei risultati di digitalizzazione", i valori ex ante indicano ciò che l'Amministrazione intende raggiungere con le attività previste in Contratto Esecutivo e saranno confermati dalla Regione Lazio tramite l'apposito file "Indicatori di Governance\_Digital Transformation" allegato alla documentazione contrattuale del Contratto Esecutivo; i valori ex post indicano ciò che è stato effettivamente raggiunto dall'Amministrazione con le attività previste in Contratto Esecutivo, rispetto a quanto prospettato ex ante. Le misure ex post saranno fornite dalla Regione Lazio con il supporto del Fornitore al completamento delle attività contrattuali, con un aggiornamento del sopracitato allegato "Indicatori di Governance\_Digital Transformation".

Per ciascuno dei successivi indicatori, verrà effettuata una misurazione in fase di avvio dei singoli interventi progettuali e a valle, così da misurare il livello di digitalizzazione raggiunto per ciascuno di essi.

Si precisa inoltre che la misurazione attesa degli indicatori sopracitati potrà essere oggetto di revisione durante la fase operativa di progetto, d'accordo tra l'Amministrazione e il RTI.

#### 3.3.1 Indicatori generali di digitalizzazione

Le informazioni sugli indicatori generali di digitalizzazione saranno finalizzate entro la stipula del contratto esecutivo.

INDICATORI QUANTITATIVI		VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
IQT1	Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	% <sup>1</sup>	% <sup>1</sup>

Accenture

EY

LUISS



<b>IQT2</b>	Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	% <sup>2</sup>	% <sup>2</sup>
<b>IQT3</b>	Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	NUMERO <sup>3</sup>	NUMERO <sup>3</sup>
<b>INDICATORI QUALITATIVI</b>		<b>VALORE EX ANTE</b>	<b>VALORE EX POST</b>
<b>IQL1</b>	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Testo <sup>4</sup>	Testo <sup>4</sup>
<b>IQL2</b>	Integrazione con infrastrutture immateriali	Testo <sup>5</sup>	Testo <sup>5</sup>
<b>IQL3</b>	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Testo <sup>6</sup>	Testo <sup>6</sup>
<b>INDICATORI DI COLLABORAZIONE E RIUSO</b>		<b>VALORE EX ANTE</b>	<b>VALORE EX POST</b>
<b>ICR1</b>	Riuso di processi per erogazione servizi	Testo <sup>7</sup>	Testo <sup>7</sup>
<b>ICR2</b>	Riuso soluzioni tecniche	Testo <sup>8</sup>	Testo <sup>8</sup>
<b>ICR3</b>	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in coworking, realizzato anche mediante contratti esecutivi diversi per Amministrazione)	Testo <sup>9</sup>	Testo <sup>9</sup>

### 3.3.2 Indicatori specifici di digitalizzazione

Per quanto riguarda gli indicatori specifici di digitalizzazione si richiede l'applicazione dei seguenti:

- Numero di linee del Piano Triennale indirizzate nella strategia rispetto al totale delle linee applicabili (afferente al servizio L1.S1)
- Numero di obiettivi pianificati a 3 anni sul totale obiettivi pianificati nella strategia (afferente al servizio L1.S1)
- Percentuale servizi digitali mappati rispetto al totale dei servizi digitali erogati dall'Amministrazione (afferente al servizio L1.S3)

Per ciascuno dei soprariportati indicatori, verrà effettuata una misurazione in fase di avvio dei singoli interventi progettuali e a valle, così da misurare il livello di digitalizzazione raggiunto per ciascuno di essi.

Le informazioni sugli indicatori specifici di digitalizzazione saranno finalizzate entro la stipula del contratto esecutivo.

COD	SERVIZIO	INDICATORI SPECIFICI	VALORE EX ANTE	VALORE EX POST
<b>L1.S1</b>	<b>Disegno della strategia digitale</b>	Disponibilità del piano economico – finanziario (collegato all'implementazione della strategia)	Testo <sup>1</sup>	Testo <sup>1</sup>
		Numero di linee del Piano Triennale indirizzate nella strategia rispetto al totale delle linee applicabili	Testo <sup>1</sup>	Testo <sup>1</sup>

Accenture

EY

LUISS



		Numero obiettivi pianificati a 3 anni sul totale degli obiettivi pianificati nella strategia	Testo <sup>1</sup>	Testo <sup>1</sup>
L1.S3	Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione	Percentuale dei servizi digitali mappati rispetto al totale dei servizi digitali erogati dall'Amministrazione	%	%
		Numero di nuovi servizi digitali mappati rispetto al totale dei servizi digitali erogati dall'Amministrazione	Testo <sup>2</sup>	Testo <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Compilare nel formato n/m dove n è il numero delle linee indirizzate nella strategia e m il numero di linee totali applicabili all'Amministrazione; <sup>2</sup> Compilare nel formato n/m dove n è il numero di nuovi servizi mappati e m il numero di servizi digitali complessivamente erogati all'Amministrazione.

## 4. OBIETTIVI

### 4.1 OBIETTIVI PRIORITARI

Come anticipato nel capitolo 3.1 l'obiettivo dell'Amministrazione è creare un sistema integrato attraverso una piattaforma uniforme orientata ad alcuni macro-ambiti prioritari:

- SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali;
- Piattaforma Piani Sociali di Zona;
- Piattaforma S.I.R.S.E. (Sistema Informativo Regionale dei Servizi Educativi)

Pertanto, in linea con quanto descritto in precedenza, sono stati individuati dall'Amministrazione i seguenti obiettivi prioritari:

- Obiettivo 1: **Disegno della strategia digitale (L1.S1);**
- Obiettivo 2: **Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione (L1.S3).**

Di seguito si riporta una descrizione dei servizi sopra citati, al fine di fornire una vista che consenta di valutare le esigenze e la complessità delle azioni da attivare.

#### 4.1.1 Disegno della strategia digitale (L1.S1)

Supportare la definizione della strategia digitale operativa tramite la conduzione delle seguenti attività:

- **analisi del contesto di riferimento;**
- **definizione degli obiettivi strategici di digitalizzazione** degli enti locali e dei programmi di intervento;
- **disegno della strategia di programmazione degli interventi;**
- **identificazione dei rischi** collegati alla strategia operativa e **del modello di governance** necessario per la relativa attuazione.

Nell'ambito del **disegno della strategia operativa e relativamente alla componente di programmazione degli interventi** finanziabili su fonti di finanziamento comunitarie, nazionali e regionali di interesse per gli enti locali regionali (anche in risposta ad Avvisi del PNRR), saranno prese in considerazione le seguenti tematiche (oggetto di specifiche iterazioni a livello territoriale):



- **Abilitare e facilitare la migrazione al cloud** per garantire adeguati standard di affidabilità e resilienza, in applicazione del principio “cloud first”;
- **Definire delle modalità di interazione con la piattaforma digitale nazionale dati**, per garantire l’interoperabilità dei dati pubblici e permettere alle amministrazioni di erogare i servizi in modo più veloce ed efficace ai cittadini;
- **Facilitare l’implementazione dello Sportello Digitale Unico**, per uniformare l’accesso ai servizi digitali;
- **Migliorare l’esperienza dei servizi pubblici** da parte di altre PA, cittadini e imprese, definendo modelli e standard collaudati e riutilizzabili per l’erogazione dei servizi pubblici digitali;
- **Migliorare l’accessibilità dei servizi pubblici digitali** mediante la diffusione di strumenti e strategie condivise;
- **Accelerare l’adozione di PagoPA e AppIO**, per semplificare i contatti e i pagamenti digitali tra cittadini e PA;
- **Digitalizzazione degli avvisi pubblici** definendo gli strumenti e le piattaforme per la gestione di tali processi e la notifica degli avvisi a cittadini e imprese;
- **Ampliare l’esperienza dei Centri di facilitazione digitale** quali punti di accesso fisici e capillari presso il territorio (es. biblioteche, scuole, centri sociali, hub di imprese) per supportare i cittadini e le imprese nello sviluppo delle competenze digitali e per la promozione dell’inclusione digitale.

#### 4.1.2 Disegno della mappa dei servizi digitali dell’Amministrazione (L1.S3)

L’obiettivo, ponendosi la finalità di mappare i servizi digitali della Regione a livello territoriale, prevederà la conduzione delle seguenti attività:

- **Assessment della Mappa dei servizi digitali.** Il fornitore dovrà svolgere le attività di ricognizione e rilevazione dello stato corrente dei servizi digitali. Dovrà mappare i principali elementi inerenti i servizi As Is (es. obiettivo, utenza di riferimento, modalità di accesso al servizio, ecc.);
- **Disegno/Revisione della Mappa dei servizi digitali in coerenza con la strategia operativa.**

Nell’ambito dello stesso obiettivo, si offrirà un supporto relativo alle attività necessarie ai fini dell’adozione dei servizi To Be, con particolare riferimento anche alle attività di supporto alla valutazione di eventuali servizi da acquisire.

## 4.2 OBIETTIVI DI MEDIO PERIODO

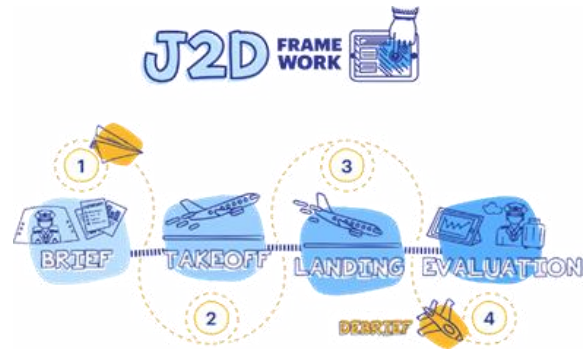
In riferimento agli obiettivi di medio termine si precisa che il Fornitore, in fase di attuazione delle attività, garantisce la possibilità di definire obiettivi di medio termine concordati con l’Amministrazione per raggiungere gli obiettivi prioritari sopra citati.

## 5. SOLUZIONE PROPOSTA

Con riferimento agli obiettivi individuati di cui al paragrafo 4, vengono in questa sede descritte le soluzioni proposte e la relativa metodologia.



Al fine di garantire il più alto grado di omogeneità e qualità dei servizi previsti dal Lotto 1, il RTI ha costruito un framework metodologico ad hoc per tale fornitura, denominato **J2D–Journey to Digitalization**, frutto del confronto e consolidamento delle metodologie proprietarie per progetti di consulenza: FORM, di Accenture, che massimizza i principi della *co-creazione* di valore e del *Design Thinking* con un approccio iterativo presente in tutte le fasi ed Exelerator2, di EY, che fornisce un set di attività, tecniche e strumenti da personalizzare nei diversi progetti.



Il principio fondamentale comune è lo *User Centered Design*, che consente di definire soluzioni che massimizzino l'esperienza d'uso e il coinvolgimento di tutti i key users individuati, in un'ottica di *continuous improvement*.

Tale approccio metodologico, inoltre, garantisce la declinazione della strategia digitale in obiettivi ICT, organizzazione e servizio e consente il coinvolgimento anche dei livelli intermedi del management, in accordo con l'Amministrazione, garantendo omogeneità alla strategia e rendendo gli obiettivi strategici tangibili, condivisi e comprensibili a tutti gli utenti e i dipendenti della PA.

Il framework metodologico J2D–Journey to Digitalization è strutturato in quattro fasi sequenziali, ovvero Brief, Takeoff, Landing ed Evaluation, che verranno descritte nei successivi paragrafi per ognuno dei 3 servizi. È inoltre prevista una quinta fase continuativa (Debrief), finalizzata al monitoraggio della corretta esecuzione di ciascuna delle fasi precedenti.

## 5.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE L1.S1 – DISEGNO DELLA STRATEGIA DIGITALE



La fase di **Brief** è volta ad acquisire una panoramica chiara del perimetro all'interno del quale si muove l'Istituto, tramite l'identificazione delle tipologie di *user* dell'Amministrazione e lo svolgimento di un'analisi del contesto amministrativo e strategico della Regione Lazio.

Nello specifico, l'**individuazione degli utenti dell'Amministrazione** verrà condotta tramite l'utilizzo di strumenti ad hoc quali, ad esempio, il metodo *Bull's-eye Diagramming*, ovvero una mappa formata da centri concentrici utile a posizionare e ad assegnare a tutti gli stakeholder appartenenti all'Amministrazione e al suo ecosistema un livello di coinvolgimento (basso, medio o alto) per le attività di definizione dei programmi di trasformazione digitale. Saranno quindi individuati i seguenti 3 gruppi:

- **key user**: ovvero i livelli apicali che rappresentano i soggetti di maggior rilievo per la definizione della strategia digitale;
- **expert user**: ovvero i soggetti maggiormente operativi nei diversi ambiti tematici dell'Amministrazione che possono essere coinvolti per la declinazione di dettaglio degli obiettivi strategici;
- **indirect user**: ovvero i soggetti non impattati direttamente dalla definizione degli obiettivi strategici ma che indirettamente ne dovranno far parte in base alla tipologia di ambito.

Una volta identificate le tipologie di user, verrà svolta un'**analisi di contesto** volta all'acquisizione di tutti i fattori endogeni ed esogeni dell'Amministrazione. In particolare, verranno dettagliati i seguenti elementi:

- strategia digitale AS-IS;
- contesto normativo e regolatorio;
- ambiti del Piano Triennale AgID di interesse per l'Amministrazione;
- livello di digitalizzazione dell'Amministrazione percepito dagli utenti finali tramite la *sentiment analysis*;



- grado di soddisfazione degli utenti sul servizio offerto tramite una *satisfaction survey*.

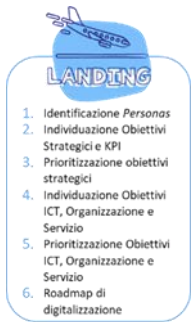
La fase di Brief prevede infine la definizione del **PA Profile**, ovvero la carta d'identità dell'Istituto, contenente tutti gli elementi individuati a seguito dell'analisi di contesto e che può essere aggiornata nel corso del progetto.



La fase di **Take Off** prevede sia la definizione del posizionamento strategico della Regione Lazio tramite l'assessment delle digital capabilities attuali, sia la definizione della sua più ampia Digital Vision.

In particolare, tramite lo svolgimento di un *Discovery workshop* con gli user identificati nella precedente fase, sarà possibile svolgere l'assessment delle competenze digitali dell'Amministrazione. Durante la sessione verranno proposti ai suddetti user dei questionari digitali predefiniti, disponibili all'interno di una specifica sezione della *Digital Capability Map* denominata *Digital Capability Assessment* e suddivisi per le 9 aree di competenza digitali e 40 sotto-competenze, le cui risposte saranno funzionali all'assegnazione di un livello di maturità digitale (AS-IS) nonché quello a cui l'Amministrazione ambisce (TO-BE).

Il risultato di tale assessment permetterà di definire la **Digital Vision** dell'Istituto, ovvero un documento contenente il perimetro di intervento, il benchmark di riferimento e le aspettative di lungo periodo individuate al fine di identificare le priorità e le direttive strategiche per il proprio piano di trasformazione digitale.



La fase di **Landing** ha come obiettivo la definizione degli **obiettivi strategici di digitalizzazione** dell'Amministrazione. Tale obiettivo verrà perseguito tramite l'attuazione di tre fasi distinte:

- co-definizione obiettivi strategici e i relativi indicatori del grado di raggiungimento (KPIs);
- individuazione degli obiettivi strategici ICT (oltre che di Organizzazione e Servizio);
- definizione della roadmap di digitalizzazione.

In primo luogo, si procederà a delineare gli **obiettivi strategici** dell'Amministrazione e i relativi **KPIs** tramite l'identificazione preliminare delle Personas di riferimento, ovvero gli archetipi di utenti finali, sia cittadini sia profili professionali, attraverso cui immaginare la customer journey e comprendere a pieno i principali bisogni di tipo digitale e di utilizzo dei servizi.

Verranno successivamente analizzati e prioritizzati gli obiettivi strategici da includere nella strategia digitale, tramite l'utilizzo di matrici, quale ad esempio la *matrice Valore/Complessità*, che permettono la creazione di una mappa visiva completa degli obiettivi strategici identificati, evidenziandone il valore atteso e la complessità di realizzazione.

In secondo luogo, verranno individuati e definiti gli **ambiti di intervento**, ovvero l'elenco di dettaglio delle azioni operative quali declinazione dei vari obiettivi strategici di riferimento precedentemente selezionati, tramite sessioni di *workshop co-creative* estese alle tre tipologie di utenti identificate nella fase di Brief.

Mediante il processo di *Affinity Clustering*, gli ambiti d'intervento individuati verranno ulteriormente razionalizzati in tre tipologie di obiettivi strategici di dettaglio che intercettano tre diverse direttrici di trasformazione digitale ovvero "ICT", "Organizzazione" e "Servizio". Tale processo permetterà l'individuazione degli **obiettivi strategici ICT** (oltre che di Organizzazione e Servizio), funzionale alla descrizione del Piano Strategico ICT oggetto del Servizio 2.

Al fine di garantire il corretto monitoraggio da parte degli Organismi deputati al coordinamento e controllo, verranno inoltre riportati gli **indicatori generali e specifici di digitalizzazione** a seguito di quanto stabilito al paragrafo 3.3.

A conclusione della fase di Landing, verrà definita la **roadmap di digitalizzazione** strumentale alla pianificazione puntuale della realizzazione della strategia digitale dell'Istituto.







La fase di **Evaluation** è finalizzata all'analisi dei fattori economici (costi) e dei rischi correlati alla strategia digitale. Tali analisi consentiranno di garantire la reale fattibilità della strategia digitale in termini di sostenibilità della spesa e di mitigazione dei possibili rischi connessi a decisioni strategiche pluriennali.

Nello specifico, verrà in primo luogo effettuata un'analisi **economica** volta alla definizione del budget, del piano di investimenti e del piano di spesa degli interventi di trasformazione digitale individuati. Essa verrà realizzata utilizzando lo strumento *Work Breakdown Structure (WBS)*, che consente di dettagliare risorse, responsabilità, precondizioni, risultati ed effort di realizzazione su 3 livelli di analisi:

- realizzazione dell'intera strategia digitale;
- raggiungimento del singolo obiettivo strategico;
- esecuzione degli ambiti di intervento.

La stima economica della strategia digitale verrà quindi individuata a partire dal valore degli interventi identificati che compongono gli obiettivi strategici, in linea con la roadmap di digitalizzazione.

In secondo luogo, si procederà alla realizzazione dell'**analisi dei rischi** correlati alla strategia digitale definendo le varie tipologie di rischio, a cui verranno associati una descrizione, una conseguente azione di mitigazione e un indice di valutazione complessiva volto alla classificazione dei rischi per ordine di rilevanza.



Come stabilito nel paragrafo precedente, a conclusione di ciascuna delle quattro fasi si prevede un momento di **Debrief**, che implica l'analisi dei risultati prodotti con l'obiettivo di valutare eventuali aggiornamenti e/o modifiche da integrare all'interno dei deliverable di fase.

## 5.2 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE L1.S3 – DISEGNO DELLA MAPPA DEI SERVIZI DIGITALI DELL'AMMINISTRAZIONE



La fase di **Brief** ha l'obiettivo di rendere disponibile una panoramica generale dei servizi che l'Amministrazione è chiamata ad erogare verso l'utenza di riferimento, attraverso la raccolta delle informazioni necessarie e propedeutiche al disegno della mappa dei servizi digitali mediante l'uso della *matrice bisogni/servizi*, ovvero uno strumento di supporto ad hoc presente all'interno del *Digital Compass*. Tale strumento risulta funzionale al raccordo dei differenti target di utenza (cittadini, imprese, utenti interni alla stessa PA e altre PA) con i servizi erogati dalle PA, consentendo di censire, nella sezione "Catalogo dei servizi", tutti i servizi mappati.

I principali elementi che verranno individuati in questa prima fase sono:

- i **key user**, mediante l'utilizzo della tecnica di *Stakeholder Mapping*;
- la documentazione relativa al contesto normativo e regolamentare;
- ulteriori fattori chiave per il perfezionamento della *matrice bisogni/servizi*, mediante specifiche *user interviews* con utenti chiave dell'Amministrazione.



Partendo dai risultati della *matrice bisogni/servizi*, la fase di **Takeoff** prevede la stesura della **mappa AS-IS dei servizi digitali** adottando l'approccio dello *User's Journey Mapping*, volta a rappresentare visivamente e concettualmente la situazione iniziale del singolo servizio, comprensiva dell'esperienza d'uso da parte dell'utenza di riferimento.

Si provvederà successivamente a costituire la *User's Journey Map* del singolo servizio seguendo una sequenza logica-temporale, a partire dai processi del servizio oggetto di analisi e identificando tutte le informazioni specifiche della mappa, quali:



- le **fasi del processo** sotteso al servizio (al fine di poter individuare le fasi in cui si sviluppa l'esperienza dell'utente), le azioni chiave dello stesso, i ruoli/ le unità organizzative coinvolti, gli applicativi in uso, le modalità di accesso per usufruire del servizio e dei servizi collegati mediante l'utilizzo congiunto delle tecniche di *Service Blueprint* e dello *shadowing* (ovvero osservando il lavoro degli utenti per capire il lavoro, la loro routine, i processi, ecc.);
- i **bisogni**, mediante attività di *user research* e di *discovery workshop* con i key user per indagare sulle modalità con cui l'utente utilizza il sistema;
- il **livello di digitalizzazione** del servizio, valutando quanti task utente rispetto al totale vengano svolti in modalità completamente digitale.

Verrà infine effettuata in questa fase una prima misurazione degli **indicatori generali e specifici di digitalizzazione** per il monitoraggio degli Organismi di coordinamento e controllo.



La fase di **Landing** ha l'obiettivo, a partire da quanto rilevato nella mappatura AS-IS, di fornire la **mappa dei servizi digitali TO-BE** secondo l'approccio dello *User's Journey Mapping* e i principi di *co-creation* e *user-centered design*.

Per il disegno della mappa dei servizi TO-BE verranno in primo luogo individuati gli eventuali gap presenti in termini di digitalizzazione e i relativi driver per la stessa, in coerenza con la strategia digitale dell'Amministrazione.

In particolare, verranno analizzati sia gli impatti della strategia digitale sull'erogazione del servizio, sia, tramite sessioni di *Design Thinking*, i **pain points** legati a ciascuna azione/bisogno dell'utente per analizzare le criticità presenti e utilizzarle come input di miglioramento per la mappa dei servizi TO-BE.

I risultati di tali analisi da un lato permettono di stabilire l'esatto perimetro d'intervento relativo al singolo servizio, dall'altro, attingendo al Catalogo dei Servizi, sono strumentali alla definizione dei potenziali nuovi servizi nativi digitali erogabili dall'Amministrazione.

Verranno infine identificati in questa fase, per ciascun servizio dettagliato all'interno della Mappa, un set di indicatori per il monitoraggio dell'erogazione del servizio e della customer satisfaction, in coerenza con la strategia digitale e con gli esiti della mappatura effettuata.



Nella fase di **Evaluation**, si effettuerà la misurazione finale degli **indicatori generali e specifici di digitalizzazione** previsti dagli atti di gara per il monitoraggio Organismi di coordinamento e controllo.



Al fine di monitorare la corrispondenza dei risultati ottenuti rispetto alle attività svolte nelle fasi precedenti, verrà svolta un'attività di **Debrief** a conclusione di ciascuna delle quattro fasi.

### 5.3 UTENZA INTERESSATA/COINVOLTA

Con l'adesione all'AQ, l'Amministrazione intende superare la frammentazione gestionale delle attività e degli interventi, digitalizzando l'intero processo di condivisione di informazioni, dati e finanziamenti e di standardizzazione e semplificazione procedurale, attraverso una piattaforma uniforme orientata ad alcuni macro-ambiti prioritari:

- SIGeSS - Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali;
- Piattaforma Piani Sociali di Zona;
- Piattaforma S.I.R.S.E. (Sistema Informativo Regionale dei Servizi Educativi)

L'utenza coinvolta è quella della Direzione per l'Inclusione Sociale in particolare l'area programmazione degli interventi e dei servizi del sistema integrato sociale, dei distretti sociosanitari, nonché gli altri Uffici, a vario

Accenture

EY

LUISS



titolo coinvolti nell'attuazione dei suddetti investimenti, nell'ottica di garantire le necessarie sinergie e interrelazioni in termini di attività, obiettivi e risultati da conseguire.

Accenture

EY

LUISS



## 5.4 EVENTUALI RIFERIMENTI/VINCOLI NORMATIVI

N.A.

## 6. PIANO DI PROGETTO

### 6.1 CRONOPROGRAMMA

In accordo con l'Amministrazione, la durata ipotizzata per la fornitura è di **19** mesi dalla data di attivazione, compatibilmente con il vincolo definito dall'AQ (la cui durata contrattuale è di 24 – ventiquattro - mesi ed è prorogabile, solo in costanza di massimale, fino ad ulteriori 6 – sei – mesi), ovvero che i Contratti Esecutivi hanno una durata massima pari alla durata residua, al momento della sua stipula, dell'Accordo Quadro.

Di seguito si riporta la pianificazione di massima dei servizi previsti:

Mesi	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12	Mese 13	Mese 14	Mese 15	Mese 16	Mese 17	Mese 18	Mese 19	
L1.S1																				
L1.S3																				

Il cronoprogramma definito dall'Amministrazione dovrà essere adeguato in contraddittorio tra le parti ai fini della compatibilità con la data di stipula del Contratto Esecutivo e con i vincoli di durata stabiliti dall'Accordo Quadro.

### 6.2 DATA DI ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il Contratto Esecutivo spiegherà i suoi effetti dalla data di stipula e potrà avere una durata massima pari alla durata residua, al momento della sua stipula, dell'Accordo Quadro.

### 6.3 GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro previsto per l'attuazione del presente intervento progettuale è strutturato secondo il modello organizzativo di cui al paragrafo 2 del presente documento. Esso è basato sui concetti di multidisciplinarietà e agilità. La prima è assicurata attraverso la costituzione di gruppi di lavoro misti, mentre la seconda è basata su un modello flessibile che favorisce la scalabilità, sia verticale (con la possibilità di ampliare rapidamente il gruppo di lavoro) che orizzontale (con la possibilità di integrare il gruppo di lavoro con ulteriori competenze specifiche o di creare ulteriori gruppi di lavoro per esigenze provenienti da più Amministrazioni).



Nel dettaglio, per quanto riguarda gli aspetti procedurali di costituzione dei gruppi di lavoro, il RUAC è supportato dai Responsabili Tecnici dei Servizi per l'individuazione del corretto mix di risorse tra il personale che meglio risponde alle esigenze ed alle professionalità richieste.

La selezione del gruppo di lavoro avviene analizzando il contesto dal punto di vista funzionale individuando il personale maggiormente qualificato sulle tematiche attese. Il gruppo di lavoro selezionato è strutturato ed abituato al lavoro sia in presenza o in modalità digitale, grazie agli strumenti disponibili.

### 6.3.1 Servizio Disegno della strategia digitale

Per il servizio di Disegno della strategia digitale si prevede l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Project Manager,
- Specialista di tematica,
- Consulente organizzativo senior,
- Consulente organizzativo junior,
- Digital transformation leader.

Il RTI si impegna a modificare o ampliare la composizione del team di progetto in funzione dell'operatività e dei deliverable richiesti, secondo i principi descritti nel precedente paragrafo.

### 6.3.2 Servizio Disegno della Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione

Per il servizio di Disegno della Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione si prevede l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Project Manager,
- Specialista di tematica,
- Consulente organizzativo senior,
- Consulente organizzativo junior,
- Digital transformation leader.

Il RTI si impegna a modificare o ampliare la composizione del team di progetto in funzione dell'operatività e dei deliverable richiesti, secondo i principi descritti nel precedente paragrafo.

## 6.4 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Le attività relative all'esecuzione dei servizi saranno svolte presso gli uffici del fornitore e, ove necessario e/o richiesto per l'espletamento di tutte le attività contrattuali, presso l'Amministrazione, nel rispetto della normativa sanitaria.

## 6.5 MODALITA' DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE

I contenuti minimi dei deliverable rispetteranno quelli previsti dal Capitolato Tecnico Speciale (paragrafi 3.1.1 e 3.1.3) per ogni servizio oggetto della presente fornitura. La modalità relativa al processo di approvazione dei deliverable verrà definita in accordo con l'Amministrazione, nel rispetto di quanto previsto nel Capitolato Tecnico Speciale, nel documento Piano di Qualità.

Accenture

EY

LUISS



## 6.6 MODALITA' DI GOVERNO DEL PROGETTO

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi progettuali, nel rispetto dei tempi e dei costi previsti, il RTI intende organizzare le attività secondo un modello organizzativo capace di assicurare robustezza nel progetto di riferimento ed una gestione coordinata, stabile e, al contempo, flessibile e modulare dei servizi. Tale modello coniuga l'operatività su ciascun servizio con l'eccellenza delle professionalità specializzate sugli specifici ambiti tematici delle Pubbliche Amministrazioni, a garanzia della piena rispondenza dei team alle esigenze espresse dall'Amministrazione.

L'organizzazione proposta è articolata al fine di garantire l'**omogeneità dei servizi**, sia in termini di metodologie sia di riutilizzo di best practice e asset, **ruoli di governo** specifici per coinvolgere nella fornitura **PMI e start up innovative** e **copertura** completa delle **competenze funzionali, tematiche e tecnologiche** indispensabili per operare la trasformazione digitale.

Di seguito si esplicitano ruoli e relativi compiti associati ai principali attori coinvolti sul Contratto:

- il **RUAC** è la figura garante della correttezza nell'esecuzione dei servizi quali la pianificazione e consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri, le attività di valutazione e contenimento dei rischi. Esso rappresenta la principale interfaccia della Regione Lazio con il Fornitore;
- durante la fase operativa in cui sono erogati i servizi, i **Responsabili Tecnici** a capo dei 2 servizi attivati ed i **team**, interfacciandosi con i relativi referenti dei servizi/area dell'Amministrazione, garantiscono l'omogeneità di erogazione degli stessi, coordinando, all'interno del Contratto, i vari interventi e garantendone il corretto svolgimento delle attività e dei servizi e del relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici.
- Il **PMO**, ha il ruolo di governance del progetto, in termini di pianificazione di momenti di incontro e di supporto all'attività di rendicontazione, di gestione documentale, di definizione e gestione della struttura dell'archivio documentale e monitoraggio dell'attività di caricamento a sistema da parte dei diversi responsabili operativi, di organizzazione operativa, in termini di definizione e gestione del calendario operativo degli incontri di progetto, redazione dell'ordine del giorno per singola riunione, predisposizione di verbali a seguito degli incontri di avanzamento e successiva condivisione con il gruppo di lavoro e di supporto tecnico alla struttura di indirizzo in termini di attività di supporto on-demand per la predisposizione di documenti direzionali.

## 6.7 MODALITA' DI INTERAZIONE TRA I SOGGETTI COINVOLTI

L'interazione tra gli attori coinvolti nel progetto verrà veicolata attraverso l'organizzazione di riunioni per l'avvio dei lavori e per la condivisione periodica dello stato dell'arte.

In particolare, è previsto un coinvolgimento di tutti i soggetti secondo le modalità di seguito riportate:

- Riunione plenaria di Kick-off: vedrà coinvolti il RUAC, i referenti degli Uffici che hanno preso parte al progetto, il Responsabile Tecnico del servizio di riferimento e il relativo gruppo di lavoro. L'incontro verterà sulla condivisione degli obiettivi di progetto, dell'organizzazione dei diversi filoni progettuali e del GANTT che esplicita le attività e le relative tempistiche per ognuno dei filoni.
- Riunioni operative: vedranno coinvolti i referenti degli Uffici che hanno preso parte al progetto, il Responsabile Tecnico del servizio di riferimento e il relativo gruppo di lavoro. Gli incontri saranno organizzati per affiancare e aggiornare gli Uffici durante tutta la durata dello svolgimento delle attività e condividere eventuali dubbi/azioni migliorative.
- SAL operativi con cadenza almeno mensile: vedranno coinvolti i referenti degli Uffici che hanno preso parte al progetto, il Responsabile Tecnico del servizio di riferimento e i relativi gruppi di lavoro. Gli





incontri saranno finalizzati alla condivisione dei deliverable e alla raccolta di eventuali fabbisogni e criticità.

- SAL trimestrali (rendicontazione): vedranno coinvolti il RUAC, i referenti degli Uffici che hanno preso parte al progetto, il Responsabile Tecnico del servizio di riferimento e i relativi gruppi di lavoro. Gli incontri avranno come obiettivo la condivisione dei deliverable prodotti, l'aggiornamento sullo stato delle attività pianificate e il confronto per l'identificazione di eventuali criticità/feedback.

Le modalità di interazione potranno essere soggette a variazioni e modifiche sulla base delle esigenze progettuali.

## 7. DIMENSIONAMENTO ECONOMICO

### 7.1 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

ID	NOME SERVIZIO	METRICA	MODALITA' DI EROGAZIONE
L1.S1	Disegno della strategia digitale	Fasce di Complessità	A CORPO
L1.S3	Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione	GG/PP	A CORPO

### 7.2 QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO

L'importo complessivo della fornitura è di **936.211,00 €**.

ID SERVIZIO	NOME SERVIZIO	METRICA	MODALITA' DI EROGAZIONE	MODALITA' CONSUNTIVAZIONE	PERIODICITA' CONSUNTIVAZIONE	PREZZO UNITARIO OFFERTO	QUANTITA'	VALORE ECONOMICO
L1.S1	Disegno della strategia digitale	L1.S1 – Fascia C – Assessment + I fase	A corpo	A Deliverable	Trimestrale	105.000,00 €	3	315.000,00 €
		L1.S1 – Fascia C – II Fase e Successiva	A corpo	A Deliverable	Trimestrale	80.360,00 €	2	160.720,00 €
L1.S3	Disegno della mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione	GGP	A corpo	Tariffa mix GG/PP	Trimestrale	317,58 €	1.450	460.491,00 €

### 7.3 MODALITA' DI RICORSO AL SUBAPPALTO DA PARTE DEL FORNITORE

Accenture

EY

LUISS



SERVIZIO	AZIENDA	QUOTA MASSIMA SUBAPPALTABILE
L1.S1, L1.S3	ACN	40%
L1.S1, L1.S3	EY	40%
L1.S3	LUISS	40%

## 7.4 ALLEGATI

### 7.4.1 INDICAZIONI IN ORDINE ALLA FATTURAZIONE ED AI TERMINI DI PAGAMENTO

La fatturazione sarà eseguita in accordo con quanto previsto nello schema di Contratto Esecutivo. Per quanto concerne i termini di pagamento, si fa riferimento a quanto previsto nell'Accordo Quadro.

### 7.4.2 MISURE DI SICUREZZA CHE VERRANNO POSTE IN ESSERE

Si allegano le misure di sicurezza, fermo restando che le misure di sicurezza puntali verranno definite congiuntamente dalle parti prima dell'esecuzione dei servizi.

Accenture

EY

LUISS

