Piano Operativo Ordine 9253041- ENTE: AMAP

ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI - TERZA EDIZIONE – ID 2610 – LOTTO 1

DATA 29/10/2026
ID 2610
CIG
Identificativo Procedura
Numero Ordine 9253041

Raggruppamento Temporaneo di Imprese:
Exprivia Zenita Group GPI Fastweb/Vodafone SMI Netgroup ADS Beta80 ISED Intersistemi FOS Infoteam

INDICE

Definizioni ed acronimi 3

Riferimenti dei documenti citati 3

Premessa e riferimenti 4

1. Contesto di riferimento e obiettivi 4

2. Descrizione dei Servizi previsti 4

3. Organizzazione della fornitura 5

4. Piano di lavoro generale 7

4.1 Piano di progetto 8
4.1.1 Fasi progettuali 8
4.1.2 Attività e ambiti di intervento 9
4.1.3 Migrazione dei dati 10
4.1.4 Risorse e referenti 11
4.1.5 Output e milestone 11
4.1.6 Cronoprogramma 12
4.1.7 Stato di avanzamento e monitoraggio 12

4.2 Piano di lavoro dei servizi continuativi 13
4.2.1 MAC-MAD – Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva 13
4.2.2 SA – Contact Center ed Help Desk 13

5. Piano della Qualità 14

6. Modalità di erogazione dei servizi 14

6.1 Modalità comuni di erogazione 14

7. Impegno economico programmato 15

8. Subappalti 16

9. Curriculum delle risorse professionali coinvolte 17

10. Documentazione in tema di tracciabilità dei flussi finanziari 17

Definizioni ed acronimi

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel documento.

Acronimi	Descrizione
Amministrazione	**AMAP**
RTI	Raggruppamento temporaneo di Impresa, Fornitore dei Servizi richiesti
AQ	Accordo Quadro
CE	Contratto Esecutivo
PdF	Piano dei Fabbisogni
PO	Piano Operativo
SVI	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software
PP	Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso
SS	Supporto Tecnico-Specialistico ICT
SA	Servizi Accessori – Contact Center e Help Desk
MAC-MAD	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva
ERP	Enterprise Resource Planning
UAT	User Acceptance Test
PM	Project Manager

Riferimenti dei documenti citati

La seguente tabella riporta gli identificativi dei documenti esterni citati nel documento corrente.

Documento	Identificativo e versione
ID 2610 - Accordo Quadro Exprivia	ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI - TERZA EDIZIONE – ID 2610 – LOTTO 1 – CIG A02590F330
Piano della Qualità Generale Lotto 1 v01-RTI Exprivia.pdf.p7m	PIANO DELLA QUALITA' GENERALE - CONSIP - ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI - TERZA EDIZIONE – ID 2610 – LOTTO 1 – CIG A02590F330

Premessa e riferimenti

Il presente documento rappresenta il Piano Operativo redatto dal RTI "Exprivia" in risposta al Piano dei Fabbisogni sottoposto dall'Amministrazione con ordine 9253041 del 29/10/2026 nell'ambito dell'Accordo Quadro per l'affidamento di «Servizi applicativi in ottica cloud per le pubbliche amministrazioni locali - terza edizione» - ID 2610.
Il presente Piano Operativo è predisposto in coerenza con la documentazione contrattuale dell'Accordo Quadro e con il Piano dei Fabbisogni predisposto da AMAP.

I principali documenti di riferimento sono:

- Accordo Quadro per l'affidamento di Servizi Applicativi in ottica Cloud per le Pubbliche Amministrazioni Locali – Terza Edizione – ID 2610 – Lotto 1;
- Capitolato Tecnico Generale dell'Accordo Quadro;
- Capitolato Tecnico Speciale – Lotto 1;
- Piano dei Fabbisogni AMAP;
- documentazione economica relativa al Contratto Esecutivo;
- Documento di Progetto AMAP – allegato al presente Piano Operativo.

1. Contesto di riferimento e obiettivi

Il progetto ha come obiettivo l'implementazione del sistema ERP EUSIS presso AMAP a supporto dei processi amministrativo-contabili dell'Ente.
La fornitura è finalizzata in particolare a:

- garantire la copertura dei processi amministrativo-contabili interessati dal progetto;
- configurare il sistema EUSIS in funzione delle esigenze operative di AMAP;
- realizzare le personalizzazioni necessarie per i requisiti non gestiti dallo standard applicativo;
- integrare EUSIS con i sistemi esterni coinvolti;
- effettuare la migrazione controllata dei dati contabili previsti;
- supportare le attività di test, formazione e avviamento;
- garantire il passaggio operativo al nuovo sistema secondo una pianificazione condivisa con AMAP.

La data di avvio delle attività sarà definita sulla base della formalizzazione dell'ordine e della disponibilità delle condizioni necessarie all'avvio del progetto.
Il go-live sarà pianificato sulla base della data effettiva di avvio e delle tempistiche necessarie al completamento delle attività progettuali.

2. Descrizione dei Servizi previsti

In risposta al Piano dei Fabbisogni presentato dall'Amministrazione, il presente Piano Operativo disciplina l'erogazione dei servizi richiesti nell'ambito del Contratto Esecutivo, finalizzati alla realizzazione, configurazione, integrazione e gestione della soluzione applicativa prevista per l'Amministrazione.
In particolare, il presente Piano Operativo indirizza le richieste relative ai seguenti servizi:

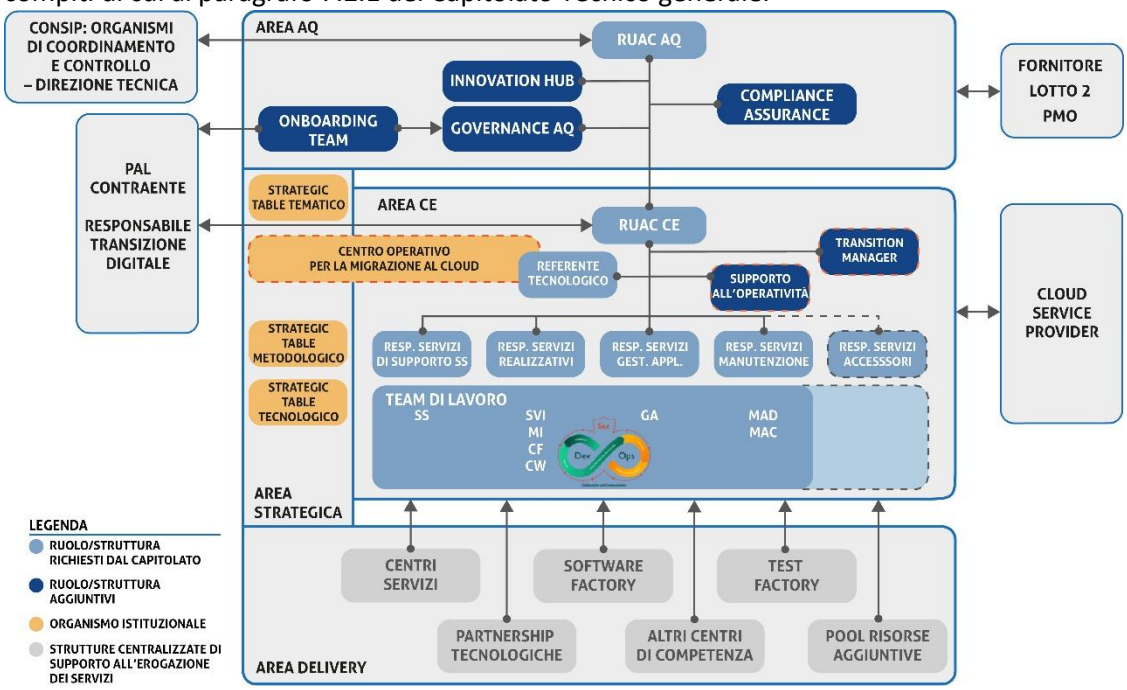
- *Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI);*
- *Servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP);*
- *Migrazione Applicativa al Cloud (MC)*

- *Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS);*
- *Servizio di Contact Center ed Help Desk (SA);*
- *Servizio di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAC-MAD).*

I servizi sopra indicati saranno erogati in relazione al perimetro applicativo oggetto della fornitura e secondo le modalità organizzative, operative e temporali definite nel presente Piano Operativo.
Nell'ambito della fornitura, i servizi saranno utilizzati, in particolare, a supporto delle attività di implementazione e configurazione del sistema ERP EUSIS, della realizzazione delle personalizzazioni e delle integrazioni previste, delle attività di migrazione e avviamento, nonché delle successive esigenze di supporto e manutenzione.
Il dettaglio delle attività, delle modalità di erogazione, delle tempistiche e del relativo dimensionamento è riportato nei successivi capitoli del presente Piano Operativo.

3. Organizzazione della fornitura

La Struttura Organizzativa proposta per l'erogazione del servizio richiesto è quella già proposta dall'RTI in fase di AQ, di seguito riproposta e che sarà declinata per lo specifico CE.
A livello di AQ sono raccolte tutte le figure e strutture deputate a gestire l'iniziativa nella sua interezza con l'intento di dare omogeneità alle forniture esecutive utilizzando i processi e le procedure definiti dal RTI e riportati nella presente Relazione. La figura apicale di questo livello è costituita dal **Responsabile Unico delle Attività Contrattuali di Accordo Quadro** (di seguito RUAC–AQ) che ha la responsabilità di adempiere ai compiti di cui al paragrafo 7.2.1 del Capitolato Tecnico generale.



Il RUAC-AQ è supportato da tre strutture aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal Capitolato Tecnico, la **Compliance Assurance,** la **Governance AQ e** l'**Innovation Hub.** La prima è una struttura con funzione di Centro Studi ed Osservatorio, che ha il compito di supportare le Amministrazioni e il RTI nel cogliere le opportunità, nell'ambito del presente AQ, per rendere i servizi digitali quanto più possibile coerenti con i principi della Strategia di Trasformazione Digitale (cfr. Piano Triennale 2022-2024, Italia Digitale 2026, PNRR – PA Digitale 2026, ecc.), con il Framework di abilitazione al Cloud, con il principio universale di centralità del Cittadino in ambiti di efficacia ed efficienza, facilità di accesso e di utilizzo, inclusività. La continua evoluzione delle best practices e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno nell'aggiornamento delle linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Inoltre, il Compliance Assurance assicura che l'azione del RTI sia pienamente conforme a tutte le norme e le Linee Guida vigenti e/o emanate nel corso di svolgimento della Fornitura; esso monitora costantemente lo stato di attuazione della Strategia di Trasformazione Digitale, a livello nazionale e nel perimetro del Lotto di competenza (PAL), contribuendo ad indirizzare le scelte progettuali ed operative verso il miglioramento degli indicatori di digitalizzazione. Classifica e conserva le buone pratiche consolidate nel corso delle attività, per l'ammodernamento ed il riuso delle applicazioni, costituendo una knowledge base della fornitura.



La struttura di **Governance AQ**, invece, assiste il RUAC-AQ nella Gestione Operativa degli Ordinativi, nel coordinamento contrattuale ed amministrativo, nonché nel controllo operativo dell'AQ. E' composta da manager con seniority elevata ed espleta le seguenti funzioni:



- Program Management Office (PMO) deputato alla pianificazione, gestione e rendicontazione contrattuale; redige ed aggiorna il Masterplan di AQ, che consente di avere una visione d'insieme sulle iniziative in corso.
- Resource Management per la gestione armonica delle risorse umane e strumentali secondo le necessità dei singoli CE grazie ad un'azione di coordinamento e sinergia tra le Aziende che compongono il RTI.
- Quality & Risk Management per il costante controllo della qualità della Fornitura (Livelli di Servizio Contrattuali, Indicatori di Qualità, Indicatori di Digitalizzazione) e della soddisfazione del Cliente, nell'ottica di un continuo miglioramento delle prestazioni. Individua e valuta i rischi connessi alle attività ed elabora opportune misure di prevenzione e protezione.
- Monitoring & Reporting che centralizza le funzioni di monitoraggio della produttività e della qualità erogata, con attuazione di analisi statistiche e produzione della reportistica prevista.
- Content & Communication Management preposta alla popolazione e cura dei contenuti nelle sedi istituzionali dell'organizzazione di AQ (ad esempio, il Portale della Fornitura), nonché a facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nell'iniziativa.

L'Innovation Hub, terza struttura a supporto del RUAC-AQ, federa e coordina gli hub e i centri di ricerca delle Aziende componenti il RTI, per stimolare, promuovere e orientare la trasformazione digitale, rafforzando il livello di conoscenze e di consapevolezza delle opportunità. Esso è il punto di riferimento per tutti gli aspetti di innovazione, dai processi ai servizi, dalle tecnologie alle tematiche di interesse della PAL, ed ha il compito di intercettare i fabbisogni di innovazione e supportare la definizione e promozione di soluzioni efficaci, orientando i processi, le tecnologie e i modelli di sviluppo. È coordinato dalla figura dell'Innovation Manager, ed è strutturato in quattro aree: **Tecnologie, Metodologie, Tematiche ed Open Innovation**, presidiate da altrettanti Focal Point che interagiscono con: i) le strutture aziendali federate nell'ambito di competenza, ii) Università ed Enti di Ricerca, iii) community, iv) PMI e Start-Up innovative.



A livello di CE, e per ognuno di questi, il modello organizzativo prevede un **Responsabile Unico delle attività Contrattuali** (RUAC-CE) che, come richiesto dal Capitolato Tecnico Generale, si avvale di un **Referente Tecnologico**, specializzato nello sviluppo cloud native, e di **Responsabili Tecnici** relativi alle varie tipologie di servizi applicativi (realizzativi, di gestione, di, manutenzione, di supporto specialistico). A seconda della complessità del CE, potranno essere attivati la **Struttura di Supporto all'Operatività** ed il **Centro operativo per la migrazione al Cloud**, descritti nel successivo paragrafo.
Il Gruppo di Lavoro sarà organizzato in vari Team Ottimali, a seconda delle linee di servizio attivate, con esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati in Capitolato Tecnico Speciale, afferenti a distinte figure di responsabilità; sarà prevista la necessaria mobilità delle risorse tra Team afferenti alla medesima categoria di servizi. in particolare, per i processi di sviluppo e gestione del portafoglio applicativo, sarà incoraggiata e sostenuta l'adozione delle **metodologie Agili** e **DevSecOps**.

La gestione del Contratto Esecutivo sarà assicurata attraverso un modello organizzativo orientato al coordinamento delle attività progettuali, alla gestione dei rapporti con AMAP e al controllo dell'avanzamento della fornitura.
Per il Contratto Esecutivo saranno individuati i referenti previsti dalla documentazione contrattuale, tra cui il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali del Contratto Esecutivo e i responsabili tecnici delle attività.
Il gruppo di lavoro sarà composto dalle professionalità necessarie allo svolgimento delle attività previste, in funzione delle diverse fasi progettuali.
In particolare, potranno essere coinvolti:

- Project Manager;
- Application Specialist;
- Analisti funzionali;
- Sviluppatori;
- Risorse tecniche e sistemistiche, ove necessarie.

Il Project Manager rappresenterà il principale riferimento per il coordinamento delle attività e per i rapporti operativi con AMAP.
AMAP garantirà la disponibilità dei propri referenti funzionali e tecnici necessari alla conduzione delle attività di analisi, validazione, test e avviamento.

4. Piano di lavoro generale

Il Piano di Lavoro Generale costituisce il riferimento per la pianificazione e il monitoraggio delle attività previste nell'ambito del Contratto Esecutivo, distinguendo le attività progettuali dai servizi a carattere continuativo.
La pianificazione potrà essere aggiornata in funzione dell'evoluzione delle attività, delle esigenze che dovessero emergere e degli elementi condivisi con l'Amministrazione nel corso dell'esecuzione contrattuale.

4.1 Piano di progetto

Il Piano di progetto riguarda le attività necessarie alla realizzazione e alla messa in esercizio del sistema ERP EUSIS, in coerenza con il perimetro degli interventi previsti dal presente Piano Operativo.
Le attività potranno comprendere analisi e progettazione, configurazione e sviluppo, integrazione con i sistemi esterni, migrazione dei dati, verifiche funzionali, formazione e avviamento, in relazione agli interventi previsti.

Il progetto sarà avviato a seguito della conferma dell'ordine.
La pianificazione delle attività sarà definita sulla base della data effettiva di avvio e condivisa con l'Amministrazione.
L'obiettivo del progetto è l'implementazione del sistema ERP EUSIS a supporto dei processi amministrativo-contabili dell'Amministrazione, favorendo l'integrazione con i sistemi esterni coinvolti, la corretta gestione dei dati interessati dagli interventi e la continuità operativa nella fase di transizione.

4.1.1 Fasi progettuali

Il piano di progetto è articolato nelle seguenti principali fasi:

- **Analisi e progettazione**
  Raccolta e formalizzazione dei requisiti funzionali e tecnici, definizione dei tracciati dati e delle modalità di integrazione, analisi delle personalizzazioni e predisposizione della documentazione di analisi.
- **Sviluppo e configurazione**
  Configurazione del sistema EUSIS, realizzazione delle personalizzazioni applicative, predisposizione degli ambienti e sviluppo delle integrazioni previste.
- **Integrazioni e migrazione**
  Completamento delle integrazioni, esecuzione dei relativi test e realizzazione di un primo ciclo completo di migrazione dei dati, finalizzato alla verifica dei tracciati e delle procedure di caricamento.
- **Test e collaudo**
  Esecuzione dei test funzionali e di integrazione e successiva attività di User Acceptance Test (UAT) con il coinvolgimento degli utenti dell'Amministrazione.
- **Formazione**
  Formazione degli utenti amministrativi sul sistema EUSIS configurato, attraverso sessioni in presenza e/o da remoto, secondo modalità concordate con l'Amministrazione.
- **Go-live e avviamento**
  Messa in esercizio del sistema EUSIS, completamento della migrazione definitiva e supporto alle attività di avviamento. È previsto un periodo di presenza on site di due risorse per 5 giorni/1 settimana.

4.1.2 Attività e ambiti di intervento

Le attività progettuali riguarderanno la configurazione e l'avviamento del sistema EUSIS ERP, l'adeguamento delle funzionalità previste, la realizzazione delle integrazioni con i sistemi attualmente in uso presso AMAP e la migrazione dei dati amministrativo-contabili necessari alla prosecuzione operativa.
In particolare, sono previsti i seguenti principali ambiti di intervento:

Integrazione	Servizio AQ	Collocazione	Finalità
Gesag	PP	Go-live	Integrazione a supporto del processo di fatturazione attiva a fronte dei dati di carico.
LIMS	PP	Go-live	Integrazione a supporto del processo di fatturazione attiva a fronte dei dati di carico.

Portal 4.0 Cohesion	PP	Go-live	Integrazione finalizzata alla gestione dell'autenticazione tramite i servizi messi a disposizione da Cohesion.
Paleo	SVI	Go-live	Archiviazione sostitutiva delle fatture attive e passive e gestione dei flussi documentali previsti, inclusa la protocollazione degli ordini di acquisto.
EUSIS Gest+ JobRisorse	PP	Al go-live, previa verifica di fattibilità	Integrazione finalizzata all'acquisizione delle informazioni necessarie per l'attribuzione del costo del personale ai progetti.
NetForMarket	SVI	Opzionale 2028	Integrazione con i CIG per consentire lo scambio e la gestione delle relative informazioni in EUSIS.
GT SUAM	SVI	Opzionale 2028	Acquisizione e importazione dei CIG in EUSIS.
Babylon	SVI	Opzionale 2028	Integrazione bidirezionale tra EUSIS Cespiti e Babylon per l'allineamento delle informazioni relative ai beni e ai relativi processi di gestione

Le integrazioni saranno progettate e realizzate sulla base delle modalità di interscambio rese disponibili da EUSIS e dai sistemi coinvolti. Durante la fase di analisi saranno definite, congiuntamente con AMAP e con gli eventuali fornitori dei sistemi integrati, le modalità di interscambio, i dati oggetto di scambio, i tracciati, i servizi applicativi e le relative regole di gestione.

Eventuali adeguamenti necessari sui sistemi terzi, sui servizi di interscambio o sulle modalità di mappatura dei dati saranno valutati nell'ambito delle attività di analisi e progettazione, in relazione alle caratteristiche tecniche dei sistemi coinvolti e al perimetro della fornitura.

Per le integrazioni opzionali previste per il 2028, l'eventuale attivazione sarà oggetto di specifica richiesta. La relativa realizzazione sarà pianificata considerando un tempo indicativo di circa quattro mesi dalla richiesta, subordinatamente alla disponibilità delle informazioni, delle interfacce e delle condizioni tecniche necessarie

Sviluppo	**Servizio AQ**	**Collocazione**	**Finalità**
Creazione impegno di spesa vincolata	PP	Go-Live	In fase di creazione di un impegno di spesa, oltre alla verifica della disponibilità sul bilancio di previsione, si evidenzia la necessità di vincolare la possibilità di creazione dell'impegno alla presenza di un accertamento correlato al relativo costo. Tale accertamento dovrà risultare capiente rispetto all'importo dell'impegno che si intende assumere, al

Gestione Bilancio di Previsione	PP	Go-Live	fine di garantire la corretta copertura finanziaria e il rispetto dei vincoli contabili. Ogni area distrettuale inserirà il proprio bilancio previsionale in via provvisoria. Tali bilanci confluiranno successivamente, tramite una funzione di riporto, in un unico bilancio di previsione definitivo, che costituirà il riferimento per la verifica delle disponibilità ai fini della creazione degli impegni di spesa. Il Ciclo di Bilancio comprende diversi ambiti funzionali, tra cui la gestione del Bilancio di Previsione, le relative variazioni e la contabilità analitica, che concorrono alle attività di programmazione
Attribuzione costo Personale	PP	Successiva, previa fattibilità	In base all'integrazione con JobRisorse ed Eusis Gest+. Per ogni progetto, ci dovrà essere la possibilità d'imputare la percentuale di lavoro attribuita a monte della creazione del progetto, sulla base di quanto elabora regione marche.

4.1.3 Migrazione dei dati

Nell'ambito del progetto è prevista la migrazione dei dati amministrativo-contabili necessari al passaggio dall'attuale sistema ERP ad EUSIS, con l'obiettivo di garantire la continuità operativa e la corretta disponibilità delle informazioni necessarie alla gestione dei processi interessati.
La migrazione sarà realizzata mediante tracciati record, da definire e condividere con AMAP sulla base delle caratteristiche dell'attuale sistema ERP e delle strutture dati previste da EUSIS.
La strategia di migrazione prevede un primo ciclo completo di caricamento, finalizzato alla verifica dei tracciati, della qualità dei dati e delle procedure di caricamento, seguito da successive attività di verifica e validazione e dalla migrazione finale necessaria all'avvio in esercizio.
La migrazione finale sarà eseguita nell'ambito delle attività tecniche previste per il go-live, durante il fermo tecnico concordato con AMAP.

4.1.4 Risorse e referenti

Per la realizzazione delle attività progettuali sarà costituito un gruppo di lavoro GPI composto dalle professionalità necessarie in funzione delle diverse fasi e degli ambiti di intervento.

Ruolo	Principali responsabilità
Project Manager	Coordinamento complessivo del progetto, pianificazione e controllo delle attività, monitoraggio di tempi, milestone, criticità e interlocuzione con AMAP
Application Specialist	Analisi dei requisiti, definizione e validazione delle soluzioni funzionali, supporto alle attività di test e alle evoluzioni previste.

Analista funzionale	Analisi dei requisiti, definizione e validazione delle soluzioni funzionali, supporto alle attività di test e alle evoluzioni previste.
Sviluppatori	Realizzazione delle personalizzazioni, degli sviluppi e delle integrazioni previste dal progetto.
Referenti tecnici specialistici	Supporto alle attività sistemistiche, infrastrutturali, di integrazione e alle verifiche tecniche, secondo necessità.

4.1.5 Output e milestone

Le principali fasi progettuali saranno accompagnate dalla produzione degli output necessari alla verifica dello stato di avanzamento e alla prosecuzione delle attività.

Fase	Principali output	Milestone
Analisi e progettazione	Documentazione di analisi, requisiti e definizione delle soluzioni	Validazione dell'analisi
Sviluppo e configurazione	Funzionalità configurate e sviluppate, integrazioni e personalizzazioni realizzate	Fine sviluppi
Integrazioni e migrazione	Integrazioni,obbligatorie, completate per la fase prevista, tracciati verificati e primo ciclo di migrazione eseguito	Migrazione iniziale completata
Test e collaudo	Risultati dei test funzionali e di integrazione, evidenze delle attività di UAT	UAT completata
Formazione e avvio	Attività formative, predisposizione al passaggio in esercizio e supporto all'avviamento	Predisposizione al go-live
Go-live	Migrazione finale, attivazione EUSIS e verifica della corretta operatività	Go-live EUSIS

Nell'ambito delle attività progettuali saranno completate entro il go-live le integrazioni con Gesag, LIMS, Portal 4.0 – Cohesion e Paleo. L'eventuale integrazione EUSIS Gest+ – JobRisorse sarà oggetto di una specifica valutazione di fattibilità e, qualora realizzabile, sarà pianificata al go-live.
Le integrazioni opzionali previste per il 2028 saranno oggetto di specifica pianificazione a seguito della relativa richiesta di attivazione

4.1.6 Cronoprogramma

Il progetto sarà sviluppato secondo un cronoprogramma della durata complessiva di **7 mesi dall'avvio delle attività progettuali**, articolato nelle diverse fasi necessarie alla realizzazione e all'entrata in esercizio della soluzione EUSIS.
Il cronoprogramma comprenderà, in particolare, le attività di:

- analisi e progettazione;
- configurazione e sviluppo;
- realizzazione delle integrazioni previste per il go-live;
- migrazione e validazione dei dati;

- test e collaudo;
- formazione;
- preparazione e supporto al go-live.

La pianificazione delle singole attività e delle relative milestone sarà rappresentata mediante diagramma di Gantt e sarà aggiornata nel corso dell'esecuzione del progetto, in funzione dell'effettivo avanzamento delle attività e degli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione condivisa con AMAP.
La data di go-live sarà definita sulla base della data effettiva di avvio del progetto e delle esigenze operative dell'Amministrazione, con particolare riferimento alle attività connesse alla chiusura del bilancio.
Le eventuali attività successive al go-live saranno oggetto di specifica pianificazione.
In particolare, l'eventuale integrazione tra EUSIS Gest+ e JobRisorse sarà avviata previa verifica della relativa fattibilità tecnica.
Le integrazioni opzionali previste per il 2028, relative a NetForMarket, GT SUAM e Babylon, non sono ricomprese nel cronoprogramma iniziale dei 7 mesi.
In caso di attivazione, la relativa realizzazione sarà pianificata a seguito della specifica richiesta, considerando un tempo indicativo di circa quattro mesi, subordinatamente alla disponibilità delle informazioni, delle interfacce e delle condizioni tecniche necessarie.

4.1.7 Stato di avanzamento e monitoraggio

Lo stato di avanzamento del progetto sarà monitorato periodicamente con riferimento alla pianificazione condivisa con AMAP.
Il monitoraggio riguarderà, in particolare, lo stato di avanzamento delle attività e delle milestone, il rispetto delle tempistiche pianificate, gli eventuali scostamenti rispetto al cronoprogramma, nonché i vincoli e le criticità che possano influire sull'esecuzione delle attività.
Gli eventuali scostamenti saranno analizzati nell'ambito delle attività di Project Management e, ove necessario, saranno definite e condivise con AMAP le opportune azioni di recupero e di ripianificazione.
Lo stato di avanzamento sarà rappresentato attraverso la documentazione di progetto e il Gantt aggiornato, mantenendo evidenza delle eventuali variazioni rispetto alla pianificazione iniziale.

4.2 Piano di lavoro dei servizi continuativi

I servizi continuativi saranno pianificati e monitorati distintamente dalle attività progettuali, secondo le modalità di erogazione previste dall'Accordo Quadro e dal Piano dei Fabbisogni.
Nell'ambito della presente fornitura sono previsti i seguenti servizi:

- Servizi di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAC-MAD);
- Servizi Accessori – Contact Center ed Help Desk (SA).

Il piano di lavoro sarà mantenuto aggiornato nel corso della fornitura e consentirà di monitorare le attività svolte, lo stato di avanzamento, gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione e le relative azioni di gestione.

4.2.1 MAC-MAD – Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva

Il servizio MAC-MAD sarà finalizzato alla gestione delle richieste di manutenzione correttiva e adeguativa relative alle componenti applicative oggetto della fornitura.
Le attività comprenderanno, in funzione delle richieste ricevute e delle relative priorità:

- presa in carico e analisi della richiesta;
- individuazione delle cause e definizione dell'intervento;

- realizzazione degli adeguamenti o delle correzioni;
- esecuzione delle verifiche e dei test necessari;
- rilascio delle modifiche e aggiornamento della relativa documentazione, ove previsto.

Le singole richieste saranno pianificate e gestite sulla base delle priorità e delle esigenze operative dell'Amministrazione, nel rispetto delle modalità e dei livelli di servizio previsti dalla fornitura.
Per ciascuna attività saranno monitorati, ove applicabili:

- descrizione e stato della richiesta;
- data di presa in carico e di completamento;
- eventuali prodotti o rilasci associati;
- impegno previsto ed effettivo secondo la metrica del servizio;
- referente dell'attività;
- eventuali criticità e azioni di risoluzione.

L'andamento del servizio sarà rappresentato nell'ambito delle attività di monitoraggio e dei SAL periodici della fornitura.

4.2.2 SA – Contact Center ed Help Desk

Il servizio SA sarà finalizzato a fornire supporto agli utenti AMAP durante il periodo di erogazione previsto per la fornitura, con particolare riferimento alle esigenze di assistenza connesse all'utilizzo delle soluzioni oggetto dell'intervento.
Le attività comprenderanno:

- ricezione e presa in carico delle richieste di assistenza;
- classificazione e gestione delle segnalazioni;
- supporto agli utenti nella risoluzione delle problematiche;
- monitoraggio dello stato delle richieste fino alla relativa chiusura;
- eventuale coinvolgimento delle competenze specialistiche necessarie alla risoluzione delle segnalazioni.

Le richieste saranno gestite attraverso gli strumenti di assistenza messi a disposizione per il servizio, garantendo la tracciabilità delle segnalazioni e delle attività effettuate.
Per ciascuna attività saranno monitorati, ove applicabili:

- identificativo e descrizione della richiesta;
- stato e tempi di gestione;
- referente della segnalazione;
- attività effettuate e relativa risoluzione;
- eventuale impegno secondo la metrica prevista per il servizio.

Il servizio sarà oggetto di monitoraggio periodico e i relativi dati di avanzamento saranno riportati nei SAL della fornitura.

5. Piano della Qualità

Per tutti gli aspetti relativi all'organizzazione dei servizi (organigramma e responsabilità assegnate), metodi tecniche e strumenti applicabili per ciascun servizio e requisiti di qualità, si veda quanto indicato nel documento Piano della Qualità Generale di Accordo Quadro citato nei Riferimenti del presente documento.

6. Modalità di erogazione dei servizi

Il presente Capitolo riporta le modalità operative che saranno adottate dal RTI nell'erogazione dei servizi oggetto dell'intervento. Oltre ai singoli servizi attivati, in coerenza con quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal Piano dei Fabbisogni sottomesso da **AMAP**, si riportano, preliminarmente, degli elementi comuni e trasversali all'erogazione di tutti i servizi in ambito.

6.1 Modalità comuni di erogazione

La gestione delle attività sarà coordinata dal Project Manager GPI, che costituirà il principale riferimento per AMAP per gli aspetti di pianificazione, coordinamento e monitoraggio della fornitura.
Le attività saranno svolte con il coinvolgimento delle competenze specialistiche necessarie, in funzione della tipologia di intervento, e prevederanno il raccordo con i referenti funzionali e tecnici individuati da AMAP.
Per le attività progettuali saranno applicate, in funzione della specifica esigenza, le seguenti modalità operative:

- analisi e raccolta dei requisiti;
- definizione e validazione delle soluzioni;
- configurazione e personalizzazione della piattaforma;
- sviluppo delle funzionalità e delle integrazioni previste;
- predisposizione ed esecuzione dei test;
- migrazione e validazione dei dati;
- formazione e supporto all'avvio;
- monitoraggio dello stato di avanzamento e gestione delle eventuali criticità.

Le attività saranno pianificate e monitorate attraverso gli strumenti di gestione e reporting adottati per la fornitura, mantenendo evidenza dello stato delle attività, degli eventuali scostamenti e delle azioni conseguenti.
Le attività di SVI, CF e SS saranno erogate sulla base delle esigenze progettuali individuate nel presente Piano Operativo e secondo la pianificazione condivisa con AMAP.
Le attività di analisi, configurazione, sviluppo e integrazione saranno precedute, ove necessario, dalla definizione dei requisiti e delle modalità di realizzazione. Gli interventi saranno quindi sottoposti alle verifiche e ai test previsti prima della disponibilità per la validazione da parte di AMAP.
Per le integrazioni con sistemi esterni, le modalità di interscambio, i dati oggetto di scambio, i tracciati e gli eventuali servizi applicativi saranno definiti nell'ambito delle attività di analisi e progettazione, con il coinvolgimento dei soggetti tecnici interessati.
Le attività di supporto tecnico-specialistico saranno attivate in funzione delle esigenze del progetto e potranno riguardare, in particolare, le attività di integrazione, verifica degli ambienti, test, transizione e avvio in esercizio.
Le richieste relative ai servizi MAC-MAD e SA saranno prese in carico e gestite secondo le modalità previste per i rispettivi servizi.
Per il servizio MAC-MAD le richieste saranno analizzate, classificate e pianificate in funzione della relativa natura e priorità.
Gli interventi saranno sottoposti alle necessarie verifiche prima del rilascio.
Per il servizio SA – Contact Center ed Help Desk le richieste di assistenza saranno registrate e gestite attraverso gli strumenti previsti per il servizio, garantendo la tracciabilità della segnalazione, delle attività effettuate e del relativo esito.
Le attività e gli interventi saranno monitorati nel corso della fornitura e i relativi dati saranno resi disponibili nell'ambito delle attività di reporting e SAL previste dal Piano Operativo.

7. Impegno economico programmato

In coerenza con quanto richiesto da AMAP all'interno del Piano dei Fabbisogni, la tabella seguente riepiloga i servizi che saranno oggetto di fornitura, le metriche adottate e gli importi corrispondenti per l'intero periodo di fornitura.

Servizio	Metrica	%	Valore unitario	Quantità	Importo
Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI)	Team ottimale (1GG)	24,25%	149,31€	753	€ 112.430,43
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PP)	Team ottimale (1GG)	32,72%	147,03€	1.032	€ 151.734,96
Migrazione Applicativa al Cloud (MC)	Team ottimale (1GG)	16,03%	145,79€	510	€ 74.352,90
Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	Team ottimale (1GG)	8,43%	159,57€	245	€ 39.094,65
Contact center ed help desk (SA)	Team ottimale (1GG)	9,35%	123,23€	352	€ 43.376,96
Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva (MAC-MAD)	Team ottimale (1GG)	9,21%	144,78€	295	€ 42.710,10

TOTALE		100%			**€ 463.700,00**

Il contratto esecutivo avrà, quindi, una durata complessiva di 26 mesi.
Il dettaglio delle modalità di erogazione dei servizi è riportato all'interno del Piano di Lavoro Generale (cfr. Capitolo 4).

8. Subappalti

Il RTI intenderà avvalersi del subappalto, alle condizioni previste dalla documentazione di Gara, dall'Accordo Quadro e dalla normativa vigente, su tutto il perimetro dei servizi richiesti.

9. Curriculum delle risorse professionali coinvolte

Per erogare i servizi descritti nel presente Piano Operativo l'RTI fornirà competenze, esperienze e capacità richieste attraverso i profili professionali opportunamente selezionati ed in conformità a quanto previsto nel capitolato di gara.

10. Documentazione in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Contestualmente al Piano Operativo il RTI trasmette la documentazione di cui all'Art 3 3, co. 7, della L. n. 136/2010 in tema di tracciabilità dei flussi finanziari, rilasciata dalle Società del RTI che allo stato sono designate erogatrici dei Servizi. In corso d'opera, in caso di modifica delle Società erogatrici il RTI si impegna ad aggiornare la documentazione.