

Piano di monitoraggio

Contratto

“Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell’agenda digitale”

Lista di distribuzione

Responsabile della Transizione al Digitale	Dr. Nicola Antonio Coluzzi
RUP del contratto	Ing. Salvatore Panzanaro
DEC del Contratto	Ing. Salvatore Panzanaro

Storia del documento

DATA	VERSIONE	DESCRIZIONE

Stato di approvazione

	NOMINATIVO	AREA/FUNZIONE	DIREZIONE
Redatto da:	Ing. Salvatore Panzanaro	Ufficio Amministrazione Digitale	
Verificato da:			
Approvato da:			

Contents

Storia del documento	2
Stato di approvazione	2
1.Scopo del documento.....	4
2.Descrizione del contratto/i da monitorare.....	4
3.Documentazione di riferimento	4
4.Processo e procedure di monitoraggio	4
5.Organizzazione e responsabilità	4
6.Risorse	5
7.Piano dei costi	5
8.Modalità di comunicazione	5
9.Gestione dei rischi (opzionale)	5
10.Vincoli e dipendenze esterne	5
11.Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione	5
12.Gestione delle ripianificazione	5
13.WBS	5
14.GANTT.....	6

1. Scopo del documento

Il presente documento viene redatto in ottemperanza a quanto previsto dalla circolare, emanata da AgID, n.1 del 20/01/2021 riguardante il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti, ai sensi dell'art.14 bis, comma 2, lettera h) del Codice Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, come modificato dal Decreto Legislativo luglio 2020 n.76.

Il piano, che si va a dettagliare nelle sezioni successive, si riferisce al contratto sottoscritto tra Regione Basilicata e il RTI- GPI Spa/PubliSys Spa, a seguito dell'aggiudicazione della gara avente ad oggetto l'"Acquisizione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'agenda digitale", gara espletata per garantire continuità e consolidamento dei servizi del Centro Unico di Prenotazione per le prestazioni sanitarie, e delle attività che concorrono alla realizzazione dell'Agenda Digitale di Basilicata.

2. Descrizione del contratto/i da monitorare

• **Servizi contrattuali**

Il Centro Servizi regionale di Basilicata (CSB), è la struttura a cui afferiscono le funzioni di Call Center (front-end) e di supporto ai progetti/processi di innovazione (back-end). I servizi oggetto del contratto possono riassumersi sommariamente nel seguente elenco:

1. Servizi avanzati di Call Center inbound e outbound multicanale

- Servizi con operatori che ricevono o effettuano le chiamate (inbound/outbound) in modalità multicanale, ulteriormente suddivisi in due diverse tipologie di servizio:

A. CONTACT CENTER

B. CUP (Centro Unico Prenotazioni sanitarie)

- Servizi senza operatore per gestire le chiamate inbound in modo automatico attraverso risponditore automatico (IVR).
- Postazione di monitoraggio per la gestione del contratto e la verifica dei livelli di servizio.

2. Servizi di supporto ai processi di innovazione regionale nelle seguenti aree:

- Certification Authority Locale;
- Centro multimediale regionale;
- Comunicazione e supporto per gli interventi che afferiscono ai temi dell'Agenda Digitale.

Le attività svolte dal Centro Servizi riguardano:

Supporto operativo:

- interventi finalizzati ad assicurare alle strutture richiedenti un corretto utilizzo di sistemi informativi già in dotazione o di nuova attivazione;
- interventi di assistenza attivati tramite il sistema informatico preposto in uso presso l'Amministrazione. Assistenza Specialistica:

- redazione di studi di fattibilità, progettazione e realizzazione di servizi innovativi e/o nuove soluzioni gestionali;
- studio e analisi per la definizione di modelli organizzativi che consentano una più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione di servizi innovativi (process – reengineering);
- programmazione ed erogazione di interventi formativi per l'innalzamento delle competenze del personale della pubblica amministrazione regionale e degli enti locali sull'utilizzo di nuovi sistemi;
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer), attraverso la creazione di contenuti erogabili su piattaforme di e-learning;

- **Organizzazione del fornitore**

Il Fornitore ha nominato un Responsabile del Contratto (Project Manager) con il quale l'Ufficio Amministrazione Digitale dovrà interloquire per concordare le modalità con cui valutare e controllare le prestazioni previste dal Capitolato Tecnico d'Appalto. In aggiunta al Project Manager, l'azienda ha selezionato due team leader che coordinano le attività del personale che opera nelle due diverse aree della commessa.

- *Modalità di rendicontazione dei servizi*

I servizi sono rendicontati trimestralmente. A conclusione di un trimestre viene redatta, da parte del Responsabile del Contratto, apposita relazione di consuntivazione delle attività svolte da sottoporre all'approvazione del R.U.P. Tale consuntivazione, quando approvata dal Responsabile del Procedimento, costituirà titolo, da parte dell'Aggiudicatario, ad emettere la fattura per le prestazioni effettuate nel trimestre di riferimento. Nello stato di avanzamento, oltre ai servizi realizzati e collaudati, vengono descritte le attività di monitoraggio svolte e gli scostamenti rispetto alle metriche definite nonché le eventuali non conformità rilevate.

3. Documentazione di riferimento

Costituisce documentazione di riferimento per il corretto monitoraggio della esecuzione del contratto:

1. Il contratto sottoscritto in data 29/04/2021 n. rep. 698;
2. Il capitolato di gara e i relativi allegati;
3. L'offerta economica e l'offerta tecnica presentata in fase di gara dal RTI - GPI Spa e Publisys Spa;
4. Decreto legislativo 7/3/2005, n. 82 e s.m.i, recante il "Codice dell'amministrazione digitale" – CAD
5. La circolare Agid n.4 del 15/12/2016;
6. La circolare AgID n.1 del 20/01/2021;
7. Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 – Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.
8. Il presente documento con i relativi allegati.

4. Processo e procedure di monitoraggio

La definizione dei processi e delle procedure applicabili per il monitoraggio tiene conto dei due diversi ambiti a cui si estendono i servizi oggetto della fornitura. Si distinguono, infatti:

- i servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate da parte delle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online;
- i servizi che concorrono all'attuazione dell'Agenda Digitale sul territorio. Vanno annoverati in questo ambito di intervento: la progettazione, lo sviluppo e la manutenzione di software, il supporto operativo e/o specialistico, la formazione/comunicazione;

Per ciò che afferisce al CUP, il capitolato di gara ha previsto che nella documentazione a corredo dell'offerta tecnica vi fosse un piano di monitoraggio dei servizi. Il RTI concorrente ha predisposto, pertanto, un documento in cui sono state illustrate le modalità con cui realizzare il database contenente lo storico dei contatti, le tipologie di richieste consentite e le modalità con cui evaderle, quali sono gli indicatori di performance da monitorare e il formato della reportistica, le caratteristiche del cruscotto di monitoraggio con cui Regione Basilicata potrà verificare l'andamento in tempo reale dei parametri stabiliti per i livelli di servizio.

Per i progetti che concorrono alla realizzazione dell'Agenda Digitale, è stato definito un iter per la loro attivazione e anche i livelli di servizi da garantire a cui si aggiungeranno indicatori specifici da associare ai singoli progetti da realizzare nel periodo di riferimento.

Si vanno ad elencare di seguito i processi del piano di monitoraggio e a quali delle due aree si applicano le relative procedure e la modulistica a supporto. I processi hanno tra loro una strettissima interdipendenza ma tutti funzionali al primo processo dell'elenco che segue, in cui si riassumono le priorità del presente piano.

- **Processo di supporto alla direzione lavori. (Area Cup e Area Agenda Digitale).**

L'obiettivo principale è quello di valutare, i tempi, i costi ed i rischi, sia tecnici che economici legati alla conduzione del progetto. In particolare l'attività di monitoraggio per tale processo consisterà nella verifica dello svolgimento corretto del piano di progetto, misurandone lo stato di avanzamento rispetto alle previsioni, nel rilevare eventuali variazioni o deviazioni, nella verifica dell'adeguatezza delle risorse umane e strumentali coinvolte, nelle condizioni ambientali di lavoro, nella misura dei livelli di servizio, nella verifica della rispondenza funzionale e qualitativa del prodotto, nella verifica della rispondenza del sistema informatico alle richieste dell'utente, nella verifica del rispetto del contratto attraverso visite ispettive documentate. Questa attività si riassume in una analisi delle varie fonti di dati provenienti dalle varie attività delle due diverse aree. La visione d'insieme è descritta in una relazione semestrale redatta dal team di monitoraggio e trasmessa al RUP e al PM del RTI, e contenente al suo interno specifiche indicazioni su come innalzare l'efficienza e la qualità dei servizi, e con quali indicatori misurare risultati e prestazioni, la frequenza con cui fare le rilevazioni, le azioni da intraprendere e le risorse con cui perseguire gli obiettivi. Stabiliti i processi da monitorare, le funzioni interessate provvederanno, nell'ambito di propria competenza, ad eseguire le registrazioni dei dati in modo da consentire le successive analisi statistiche. Di seguito si elencano sommariamente gli elementi in ingresso per la redazione di un resoconto complessivo:

- Verbali visite ispettive
- Valutazioni dei reclami da parte degli utenti
- Rilievi e prescrizioni della committenza
- Avanzamento dati economici

- Stato programma di progetto
- Prestazioni dei servizi attraverso gli indicatori definiti negli SLA
- Azioni correttive e preventive e indicatori per misurarne la loro efficacia
- Risorse umane e interventi di formazione
- Ambiente di lavoro e dotazioni tecnologiche
- Studi di fattibilità e documentazione inerente nuovi progetti per l'Agenda Digitale
- Azioni a seguire dalle precedenti relazioni
- Modifiche al sistema di monitoraggio
- Raccomandazioni per il miglioramento

I moduli utilizzati nel processo di supporto alla direzione dei lavori sono:

- **Resoconto semestrale (Mod.1)**
- **Piano di miglioramento (Mod.2)**

- **Processo di gestione dei rilievi e delle non conformità (Area Cup e Area Agenda Digitale).**

Tale processo si attiva ogni qualvolta viene rilevata e segnalata in qualsiasi ambito delle attività, una non conformità rispetto a quanto previsto dal contratto e dai capitolati tecnici. Le non conformità possono essere riscontrate dall'azienda, nell'ambito della gestione del proprio sistema di qualità, che prevede nello specifico piano di commessa, attraverso le funzioni interessate, la trascrizione su apposito registro su quanto rilevato e sui trattamenti da adottare per ciascuna di tali non conformità, tenendo conto delle cause che l'hanno determinata, il grado di criticità e la sua ripetitività nel corso della fornitura dei servizi. Non conformità possono essere segnalate da un qualsiasi utente che fruisce dei servizi, dal RUP e dal team di monitoraggio, anche a valle di visite ispettive effettuate presso le sedi di lavoro. Le conformità relative alla commessa dovranno essere sempre registrate dalle funzioni interessate in un apposito registro in cui saranno indicati le modalità di trattamento, la data di avvio e conclusione del trattamento e quali indicatori saranno utilizzati per monitorare la sua efficacia. I cambiamenti di stato (avvio/chiusura del trattamento/valutazione efficacia) dovranno essere notificati al RUP o al team di monitoraggio. Il team di monitoraggio potrà richiedere all'Azienda, attraverso la visione dei dati registrati e della documentazione aziendale, prove sulla registrazione, sui trattamenti adottati e sulla loro efficacia. Il Responsabile d'Area dovrà redigere il resoconto periodico anche sulla base di tali risultanze. I moduli utilizzati per questa procedura sono:

- **Registro delle non conformità (Mod.3)**
- **Resoconto verifica ispettiva e lista dei riscontri (Mod.4)**

- **Processo di gestione SLA contrattuali (Area CUP e Area Agenda Digitale).**

Per ciò che afferisce al CUP e al Contact Center, il piano di monitoraggio dei servizi presentato nell'offerta tecnica prevede i seguenti indicatori.

LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA MONITORARE	VALORE MINIMO	VALORE PROPOSTO
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica e la risposta da parte dell'operatore	20" nel 90% dei casi	13" nel 97% dei casi
Tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere	Tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la chiusura del ticket da parte del Fornitore	24h	3 ore lavorative
Percentuale di chiamate entranti perdute	Numero di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	10%	4%
Percentuale di chiamate evase al primo contatto	Numero di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	70%	90%
Tempo medio di soluzione al primo contatto	Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del ticket per i casi risolti al primo contatto	4' nel 90% dei casi 9' nel 90% dei casi nel CSB	4' nel 95% dei casi 3' nel 95% dei casi nel CSB
Percentuale di chiamate risolte al secondo livello	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	90%	98%
Tempo medio di soluzione al secondo livello	Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per i casi risolti al secondo livello	4h nel 80% dei casi	2h nel 95% dei casi
Efficacia di acquisizione dati	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate	50%	90%
Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	24h	4 h lavorative
Continuità di funzionamento	Numero di minuti di non funzionamento o malfunzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del periodo di rilevazione	95%	99,5%

Il Responsabile dell'Area del CUP, dopo opportuna formazione, accede telematicamente alla piattaforma "Qlikview" da cui è possibile estrapolare tutte le informazioni necessarie alla verifica dei livelli di servizio e strutturare delle query per effettuare analisi puntuali sui dati e, quindi, produrre rendiconti di sintesi da cui possono scaturire decisioni finalizzate ad un miglioramento del servizio. La piattaforma non produce solo report personalizzabili ma consente anche una verifica in tempo reale delle richieste in corso e dei relativi tempi di evasione.

I report relativi all'area CUP vengono trasmessi al Responsabile di monitoraggio trimestralmente e costituiscono una base di raffronto con i corrispettivi riportati dall'azienda nello Stato di Avanzamento Lavori. Il responsabile produce una relazione di sintesi di tutti i servizi appartenenti alle due diverse aree, il rispetto

degli SLA che afferiscono alla commessa e ne trasmette copia al RUP e al Responsabile di contratto del RTI. In tale relazione, il responsabile del monitoraggio indica anche azioni utili a rimuovere inefficienze o finalizzate ad un innalzamento qualitativo dei servizi.

Per l'Area Agenda Digitale si hanno i seguenti livelli di servizio:

Tipologia di servizio	ID SLA	Lds capitolato	Lds offerto
Realizzazione di prodotti software	RS1	Lds = 98	Lds = 100
Supporto Operativo	S01	<i>Non presente</i>	Lds =100
	S02	<i>Non presente</i>	Lds =100
	S03	<i>Non presente</i>	Lds =100
	S04	<i>Non presente</i>	Lds =100
	S05	Lds = 98	Lds =100
Assistenza Specialistica	AS1	Lds = 98	Lds = 100

Se ne descrivono nelle tabelle sottostanti a quali attività sono associati i diversi ID SLA e quali sono gli algoritmi di calcolo per la valutazione dei livelli di servizio:

ID SLA	DESCRIZIONE
RS1	Realizzazione prodotti software
S01	Supporto operativo per la gestione delle profilazione utenti e gestione autorizzazioni
S02	Aggiornamenti automatici basi giornaliere
S03	Supporto operativi sulle procedure giornaliere
S04	Supporto operativo sulle procedure periodiche
S05	Supporto operativo su tutte le procedure saltuarie
AS1	Servizi di assistenza specialistica

I livelli di servizio, come previsto dal Capitolato tecnico, vengono valutati attraverso specifici algoritmi che si associano alle diverse tipologie di servizio e che di seguito si richiamano.

Algoritmo per la Realizzazione di prodotti software

Per questa categoria di servizi si possono ipotizzare i seguenti livelli di soglia:

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
RS1	Tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico su queste linee di intervento	100	$Lds = 100 - \left(\frac{gg_r}{gg_c} \times k \right)$	I simboli rappresentano, per l'i-esima attività: <ul style="list-style-type: none">• gg_r = giorni di ritardo della consegna;• gg_c = giorni concordati per la consegna;• k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori:<ul style="list-style-type: none">• 0,25 ➤ priorità bassa• 1 ➤ priorità normale• 2 ➤ priorità alta	$Lds = 98$

Algoritmo per il Supporto operativo

Per questa tipologia si possono ipotizzare i livelli di servizio per quei servizi che hanno un peso superiore a 20, nel dettaglio:

- S05 Procedure saltuarie ➤ 35;

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
S05	Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie	35	$Lds = 100 - \left(\frac{gg_r}{gg_c} \times k \right)$	I simboli rappresentano, per l'i-esima attività: <ul style="list-style-type: none">• gg_r = giorni di ritardo della consegna;• gg_c = giorni concordati per la consegna;• k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori:<ul style="list-style-type: none">• 0,25 ➤ priorità bassa• 1 ➤ priorità normale• 2 ➤ priorità alta	$Lds = 98$

Algoritmo per la Assistenza specialistica

Per questa categoria di servizi si possono ipotizzare i seguenti livelli di soglia:

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
AS1	Tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico su queste linee di intervento	100	$Lds = 100 - \left(\frac{gg_r}{gg_c} \times k \right)$	<p>I simboli rappresentano, per l'attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gg_r = giorni di ritardo della consegna; • gg_c = giorni concordati per la consegna; • k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori: 0,25 ➤ priorità bassa 1 ➤ priorità normale 2 ➤ priorità alta 	$Lds = 98$

Gli SLA, definiti nel capitolato e nell'offerta tecnica, costituiscono una fonte dati indispensabile nell'attività di monitoraggio che per esercitarsi nella sua pienezza dovrà tener conto di altre misure specifiche che dovranno essere definite all'occorrenza. In particolare, il riferimento è per i progetti che prevedono lo sviluppo di nuovi prodotti software, la realizzazione di prodotti innovativi e nuove soluzioni gestionali, la programmazione ed erogazione di interventi formativi per l'innalzamento di competenze. In tal caso, il team di monitoraggio, partendo dagli studi di fattibilità prodotti e dai progetti da realizzare, nel processo di supporto alla direzione lavori, definirà un piano di monitoraggio del progetto specifico in cui saranno indicati i parametri da mettere sotto osservazione per valutare la bontà dei prodotti o dei servizi da realizzare. Gli specifici indicatori saranno condivisi con il RUP e con il PM del RTI e approvati in un apposito verbale.

Per gli aspetti che riguardano lo sviluppo software ex novo o la manutenzione di prodotti già realizzati, in aggiunta agli indicatori riportati nei precedenti algoritmi, il team di monitoraggio si avvarrà dei risultati di un prodotto software di cui Regione Basilicata si è dotata di recente, in grado di misurare il dimensionamento funzionale degli applicativi, fornendo informazioni sulla modularità, modificabilità e testabilità ed evidenziando attraverso specifici parametri, la struttura interna e le varie correlazioni di un dato sistema software.

Il Software Intelligence in dotazione regionale aiuta a ridurre significativamente i disservizi ed i potenziali rischi e ad adattare più velocemente le proprie applicazioni software alle esigenze di business, razionalizzando nel contempo i costi IT. Attraverso l'analisi del codice sorgente delle applicazioni, il software consente di prevenire con misurazioni accurate, ripetibili ed economicamente sostenibili i rischi (affidabilità, performance, sicurezza, manutenibilità), presenti all'interno dei propri asset applicativi attraverso l'analisi statica della qualità strutturale, indipendentemente dal linguaggio implementativo.

La valutazione del software viene fatta, dallo specifico applicativo, utilizzando indicatori riferiti ai rischi (robustezza, performance, sicurezza), ai costi (trasferibilità, modificabilità), alle regole implementate (documentazione, architettura, pratiche di programmazione), alla dimensione tecnica (linee di codice, linee di codice commutate, punti funzione).

- **Processo di visite ispettive (Area CUP e Area Agenda Digitale).**

Le visite ispettive vengono effettuate per stabilire che le diverse attività siano svolte in accordo con le procedure stabilite e, qualora tali procedure siano disattese, per definire le idonee azioni correttive o preventive.

Le verifiche ispettive sono programmate semestralmente dal Responsabile del Monitoraggio ed eseguite dal Responsabile dell'Area che, almeno 15 giorni prima, anticipa al PM del contratto la data della visita ed un piano dettagliato delle attività e della documentazione da ispezionare. Alla fine della visita il Responsabile d'Area produce una relazione a cui allega l'elenco di quanto riscontrato in una specifica check list. Tale documentazione viene trasmessa via mail al Responsabile del Monitoraggio e al PM del contratto che possono fare dei rilievi o richiedere integrazioni.

Le visite ispettive possono anche essere non programmate ma effettuate a seguito di specifiche contingenze o particolari esigenze. Anche in questo caso sono rispettati i tempi di preavviso previsti e le modalità di rendicontazione.

La modulistica utilizzata in tale processo è data dal:

- **Piano della visita ispettiva (Mod.5)**
- **Resoconto visita ispettiva (Mod. 4)**

5. Organizzazione e responsabilità

Il contratto, come riportato nella descrizione del paragrafo 2, agisce su due distinte macro-aree. Una è quella in cui rientrano le attività di call center del CUP regionale, l'altra fa riferimento ad attività più estese, e talvolta estemporanee, che concorrono alla realizzazione dell'Agenda Digitale in Basilicata. Si tratta di servizi già presenti sul territorio regionale a cui dare continuità o da rimodulare perché siano rispondenti alle rinnovate esigenze della pubblica amministrazione e degli utenti.

Questo contesto agevola la definizione della struttura organizzativa preposta al monitoraggio con i relativi ruoli e responsabilità in quanto si tratta di meglio strutturare e coordinare delle competenze già maturate nelle attività pregresse che sono ultradecennali. Ad ogni modo, la tipologia dei servizi forniti consente di poter svolgere attività di monitoraggio con una struttura snella composta dalle seguenti figure:

1. Il Responsabile del monitoraggio. Risorsa interna all'Ufficio Amministrazione Digitale, nominata dal RTD, con i requisiti e le competenze previste dal quadro normativo. Il responsabile di monitoraggio coordina il team di monitoraggio, dopo avere definito e selezionato le competenze che vi faranno parte. Il responsabile cura, inoltre, i rapporti con il fornitore per aspetti contrattuali che mostrano criticità, per richieste di chiarimento in merito a rilievi relativi ai servizi. Relaziona ed approva rendiconti riguardanti l'attività di monitoraggio su tutte le aree interessate dal contratto e modera le riunioni ordinarie e straordinarie che si terranno nel periodo di vigenza contrattuale. Le competenze possedute da tale figura riguardano la conoscenza degli aspetti organizzativi, tecnici e contrattuali per servizi relativi ai sistemi informatici, esperienza nel management, conoscenza delle principali norme adottate nei sistemi di qualità, una vasta cultura sulle tecnologie informatiche, comprovata da oltre 10 anni di esperienza nel settore.
2. Il Responsabile per l'area CUP, che ha competenza sui servizi riguardanti le prestazioni sanitarie e con cadenza trimestrale produce rendiconti sull'attività di monitoraggio sulla base degli indicatori definiti e sulla soddisfazione degli utenti. Tale responsabilità viene assegnata a una risorsa interna all'Ufficio Amministrazione Digitale che ha già svolto attività di questo tipo sul precedente contratto. Il Responsabile per l'area CUP, inoltre, condivide e interpreta le strategie del progetto e possiede capacità

organizzative e di mediazione, verifica che le attività di progetto avvengano secondo le procedure previste e con gli strumenti stabiliti. Tra le qualità richieste vi è la conoscenza degli aspetti organizzativi, tecnici e contrattuali nello specifico settore con esperienza comprovata di almeno 5 anni.

3. Il Responsabile per l'area Innovazione Digitale, che ha competenza sul monitoraggio di tutte le attività che riguardano il concorso nella realizzazione dell'Agenda Digitale sul territorio. Tale figura sarà una risorsa interna con comprovate competenze trasversali sui diversi ambiti contemplati nel piano triennale e nell'Agenda Digitale regionale. Tra le qualità richieste vi è la conoscenza degli aspetti organizzativi, tecnici e contrattuali nello specifico settore con esperienza comprovata di almeno 5 anni.

6. Risorse

Le risorse costituenti il team di monitoraggio sono interne all'Ufficio Amministrazione Digitale. Di seguito i nominativi e i ruoli rivestiti e le competenze in loro possesso:

1. Dirigente di Monitoraggio: Ing. Salvatore Panzanaro con esperienza ventennale nei diversi ambiti di competenza dell'Ufficio Amministrazione Digitale. In particolare, è stato responsabile del datacenter regionale e dei sistemi di sicurezza informatica, della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione di Basilicata (RUPAR), della community Network regionale, dei progetti di infrastrutturazione finalizzati, in prima battuta, al superamento del digital divide e poi alla diffusione della banda larga e ultra larga su tutto il territorio regionale;
2. Responsabile dell'Area Innovazione Digitale: Michele Ciani tecnico informatico, da oltre 15 anni si occupa della gestione di contratti che riguardano l'innovazione tecnologica sul territorio e i sistemi informativi della Regione. Può annoverare nel suo curriculum la partecipazione a progetti regionali di grande rilievo (RUPAR, Internet Social Point, gestione del sistema informativo regionale) attraverso i quali ha maturato grande competenza tecnologica e tecnica nel settore IT.
3. Responsabile dell'Area CUP: Rocco Gallucci, tecnico informatico, da oltre 15 anni si occupa della gestione di contratti che riguardano l'innovazione tecnologica sul territorio e i sistemi informativi della Regione. Può annoverare nel suo curriculum la partecipazione a progetti regionali di grande rilievo (RUPAR, Internet Social Point, gestione del sistema informativo regionale) attraverso i quali ha maturato grande competenza tecnologica e tecnica nel settore IT. Da oltre 10 anni svolge, inoltre, attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi delle prestazioni del CUP per le prestazioni sanitarie e del contact center regionale per il supporto operativo agli utenti nell'utilizzo dei servizi telematici.

4. Piano dei costi

Non saranno sostenuti costi per il monitoraggio del contratto. Molte delle attività contemplate nel presente piano erano svolte già nel precedente contratto, da cui deriva quello attuale, da personale interno all'Ufficio Amministrazione Digitale.

5. Modalità di comunicazione

Il responsabile del monitoraggio produce, sulla base delle relazioni dei responsabili delle due aree, un resoconto di sintesi che evidenzia lo stato dell'arte degli impegni contrattuali, monitorati sulla base degli indicatori definiti nel presente piano e funzionali ai risultati raggiunti dal CSB nel periodo di vigenza contrattuale, con frequenza semestrale a partire dal 1 giugno 2021, data in cui il RTI GPI-Publisys è subentrato al raggruppamento di impresa che ha gestito la precedente commessa.

La relazione di monitoraggio, insieme ad eventuali allegati, viene trasmessa via pec al Responsabile Unico del Procedimento, al RTD e al PM del fornitore, e a tutti i componenti del team coinvolti. Tutti i destinatari nel corso delle 2 settimane successive potranno richiedere integrazioni, delucidazioni e fare rilievi sulle risultanze riportate dalla attività di monitoraggio utilizzando lo stesso canale di comunicazione (pec) ed inoltrando le richieste a tutti i soggetti destinatari della prima missiva.

A valle di questo scambio, sempre con frequenza semestrale, gli stessi soggetti coinvolti nella corrispondenza via pec, si incontrano in presenza, o in modalità telematica, per condividere lo stato dell'arte del progetto, le eventuali non conformità nell'avanzamento e le azioni correttive da intraprendere per dare più efficacia ed efficienza agli interventi previsti.

Viene sottoscritto da parte di tutti i partecipanti un verbale della riunione a cui si allega la documentazione oggetto di discussione o redatta contestualmente.

Al di là di queste interazioni programmate, ogni altra richiesta o comunicazione tra il team di monitoraggio e gli altri soggetti avviene sempre con pec o con e-mail e, quando vi è necessità, attraverso incontri in presenza.

La comunicazione delle esperienze maturate sulle attività di monitoraggio svolte avverrà mediante l'organizzazione di corsi tenuti dalle persone che hanno acquisito tali esperienze e saranno rivolti a tutte le risorse dell'Ufficio o di altri dipartimenti che potrebbero essere coinvolte in attività dello stesso tipo.

6. Gestione dei rischi (opzionale)

7. Vincoli e dipendenze esterne

Le attività previste dal contratto vanno nella direzione di un consolidamento o una rimodulazione di servizi che Regione eroga da oltre un decennio. Una attività di monitoraggio è stata svolta con regolarità, anche se non esercitata attraverso una struttura preposta ed un piano specifico, ed ha prodotto i rilasci contrattualmente previsti. Il lungo periodo temporale coperto dalle precedenti commesse ha consentito di mettere a punto procedure non vincolate a dipendenze interne ed esterne, per cui si ritiene che le stesse possano essere replicate e migliorate nella commessa attuale.

8. Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione

Di seguito è riportata la lista dei deliverables del piano di monitoraggio con il relativo mese previsto per il rilascio (partendo dal 1/06/2021, data di avvio dell'attuale commessa) e le modalità di verifica ed accettazione.

D1 – Incarico per la nomina del responsabile del monitoraggio dal RTD. Con atto formale il RTD nomina il Responsabile del monitoraggio che a sua volta costituisce, partendo dalle risorse interne all'Ufficio, il team con cui predisporre il piano e attuarlo nelle sue parti.

D2 – Piano di monitoraggio (mese 4). Il presente piano viene redatto dal team di monitoraggio, riportato all'interno dello stesso, condiviso con il PM dell'azienda e approvato dal Responsabile della Transizione Digitale.

D3 – Relazione semestrale per il supporto alla direzione lavori (mesi 6-12-18-24). Il responsabile del monitoraggio analizza i dati provenienti dalle diverse aree e produce un documento di sintesi contenente anche indicazioni per il miglioramento dei servizi. La relazione semestrale viene anticipata al RUP, al RTD e al PM aziendale per eventuali integrazioni o modifiche.

D4 – Verbale dell'incontro per la discussione della relazione semestrale redatta dal team di monitoraggio (mesi 6-12-18-24). La relazione semestrale trasmessa per una visione preventiva viene discussa in presenza, o videoconferenza, per una presa d'atto e per la condivisione di interventi finalizzati ad un miglioramento dei servizi. Al verbale potranno essere allegati anche altri documenti.

D5- Resoconto visite ispettive (mesi 6-12-18-24). Il responsabile del monitoraggio Area Cup effettua delle visite ispettive presso le sedi operative per una verifica complessiva sulla piena aderenza a quanto contrattualmente definito.

D6- Resoconto visite ispettive (mesi 6-12-18-24). Il responsabile del monitoraggio Area Servizi Digitali effettua delle visite ispettive presso le sedi operative per una verifica complessiva sulla piena aderenza a quanto contrattualmente definito.

D7-Resoconto trimestrale area CUP/Contact Center (mesi 3-6-9-12-15-18-21-24). Alla fine di ogni trimestre il responsabile dell'Area CUP produce il rendiconto sul monitoraggio dei servizi al Responsabile del Monitoraggio.

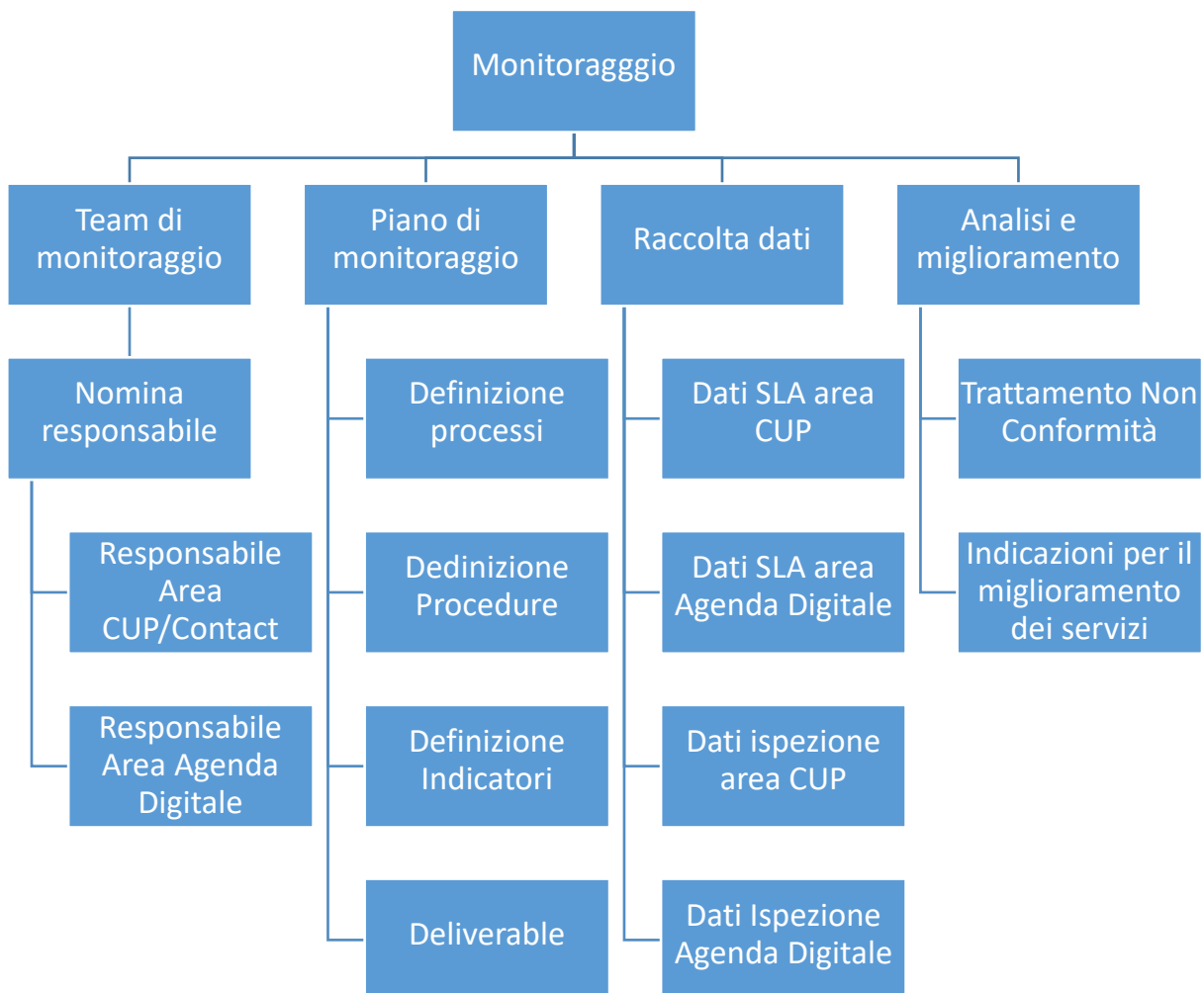
D8-Resoconto trimestrale area Agenda Digitale (mesi 3-6-9-12-15-18-21-24). Alla fine di ogni trimestre il responsabile dell'Area Agenda Digitale produce il rendiconto sul monitoraggio dei servizi al Responsabile del Monitoraggio.

9. Gestione delle ripianificazione

Non sono previste ripianificazioni delle attività.

10. WBS

Costruzione della WBS del monitoraggio.



11. GANTT

GANTT del monitoraggio, con visibilità specifica su 3 – 6 mesi, secondo le indicazioni del contratto di monitoraggio assegnato

		PRIMA ANNUALITA'												SECONDA ANNUALITA'											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
A0. Individuazione Responsabile di monitoraggio				D1																					
A1. Coordinamento							D3/D4					D3/D4							D3/D4						D3/D4
A1. Attività di preparazione				D2																					
A2. Attività di monitoraggio Area CUP																									
A2.1 Monitoraggio SLA servizi CUP				D7			D7				D7					D7			D7			D7			D7
A2.2 Attività di verifica area CUP							D5					D5							D5						D5
A3. Attività di monitoraggio Area Servizi Digitali																									
A3.1 Monitoraggio SLA servizi Digitali				D8			D8				D8					D8			D8			D8			D8
A3.2 Attività di verifica area Servizi Digitali							D6					D6							D6						D6