



agenzia regionale per i pagamenti
in agricoltura della Campania



Il Commissario Straordinario

Determinazione n. 13 del 05/12/2022

OGGETTO: Determina di approvazione del “Progetto dei Fabbisogni AGEAC”, in riferimento all’Accordo Quadro per i servizi di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN) – Lotto3.

Il Commissario Straordinario

DETERMINA DI APPROVARE IL

“Progetto dei Fabbisogni AGEAC”

PREMESSO CHE

- a) ai sensi dell’articolo 9, paragrafo 1, comma 1, del regolamento (UE) n. 2116/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 2 dicembre 2021, gli organismi pagatori sono servizi od organismi degli Stati membri e, ove applicabile, delle loro regioni, incaricati di gestire e controllare le spese del Fondo europeo agricolo di garanzia (FEAGA) e del Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale (FEASR);
- b) il decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 74, recante *“Riorganizzazione dell’Agenzia per le erogazioni in agricoltura – AGEA e per il riordino dei controlli nel settore agroalimentare, in attuazione dell’articolo 15, della legge 28 luglio 2016, n. 154”*, detta disposizioni in materia di organismi pagatori in agricoltura;
- c) in particolare, l’articolo 5 del suddetto decreto legislativo disciplina gli organismi pagatori regionali, prevedendo, oltre al riconoscimento di quelli esistenti alla data di entrata in vigore del decreto, la possibilità di riconoscere organismi pagatori nelle regioni che ne sono sprovviste, conformemente alla disciplina europea di riferimento, con le modalità e le procedure stabilite con decreto del Ministro delle politiche agricole, alimentari e forestali;
- d) in data 20 novembre 2017 è stato adottato il suddetto decreto ministeriale (decreto del Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali del 20 novembre 2017) che stabilisce autorità competente e requisiti per il riconoscimento, nonché i relativi effetti;
- e) con legge regionale 21 maggio 2021, n. 3 è stata istituita l’Agenzia regionale per i pagamenti in agricoltura della Campania (AGEAC), quale ente strumentale, dotato di autonomia regolamentare amministrativa, organizzativa, contabile e patrimoniale;



agenzia regionale per i pagamenti
in agricoltura della Campania



- f) con deliberazione di Giunta regionale 28 settembre 2021, n. 413, è stato approvato lo Statuto di AGEAC, che all'art. 4 comma 1 prevede che il Direttore dell'Agenzia sia nominato in seguito a chiamata pubblica, con Decreto del Presidente e previa deliberazione della Giunta Regionale;
- g) con Deliberazione della Giunta Regionale n. 446 del 12 ottobre 2021, ai sensi dell'art. 2 della Legge regionale n. 3 del 21 maggio 2021, è stata demandata al Presidente della Giunta Regionale la nomina di un Commissario Straordinario per l'Organismo Pagatore Regionale AGEAC, al fine di assicurare gli adempimenti necessari alla operatività di AGEAC nelle more della nomina del Direttore dell'Agenzia;
- h) con DPGR n. 151 del 18 novembre 2021, il Presidente della Giunta Regionale ha nominato quale Commissario Straordinario dell'Organismo Pagatore AGEAC il Dott. Mario Di Stefano, funzionario della Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, al fine dell'espletamento degli adempimenti connessi al riconoscimento dell'Agenzia, ai sensi dell'art. 2 della Legge regionale n. 3 del 21 maggio 2021;
- i) con DGR n. 238/2022 la Giunta Regionale, in considerazione della sopraggiunta scadenza del mandato del Commissario Straordinario dell'Organismo Pagatore AGEAC ha demandato la proroga del citato incarico al Presidente della Giunta Regionale;
- j) con DPGR N. 79 del 15 giugno 2022, il Presidente della Giunta Regionale ha confermato il Dott. Mario Di Stefano nell'incarico di Commissario Straordinario dell'Organismo Pagatore AGEAC;

CONSIDERATO

il decreto del Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali (MiPAAF) n. 6574 del 20/11/2017, recante *"Disposizioni attuative del regolamento (UE) n. 908/2014 della Commissione del 6 agosto 2014 relativamente al riconoscimento degli organismi pagatori"*, dove all'interno dell'art.3 viene specificata la documentazione da allegare all'istanza di richiesta di riconoscimento come organismo pagatore regionale;

RITENUTO

pertanto, di dover approvare, in qualità di Commissario Straordinario di AGEAC, il Progetto dei Fabbisogni, predisposto dal RTI aggiudicatario del Lotto 3 in riferimento all'Accordo Quadro per i servizi di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN) – Lotto 3;

VISTO CHE

- a) la Consip S.p.a. a socio unico, per conto di AGEA, ha indetto una Gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., in n. 4 Lotti: Lotto 1 CIG: 681617558C; Lotto 2 CIG: 68161798D8; Lotto 3 CIG: 6816184CF7; Lotto 4 CIG: 68161901EE, per l'affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN), mediante Bando di gara inviato per la



agenzia regionale per i pagamenti
in agricoltura della Campania



pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data 29/09/2016 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;

- b) per il Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione infrastrutture informatiche, il Fornitore risultato aggiudicatario è il RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - DXC Enterprise Services Italia S.r.l. - E-GEOS S.p.A.;
- c) nell'ambito della menzionata procedura, Consip S.p.a. ha provveduto a stipulare Contratti e Convenzioni per il Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione infrastrutture informatiche con l'aggiudicatario identificato nel RTI Leonardo S.p.A. (mandataria) - Green Aus S.p.A. - Abaco S.p.A. - DXC Enterprise Services Italia S.r.l. - E- GEOS S.p.A.;
- d) il Lotto 3 - Servizi applicativi e di gestione infrastrutture informatiche - prevede la possibilità di acquisire, anche ai sensi del D. Lgs 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale, in riuso il SIAN e, al contempo, di implementare servizi di sviluppo e adeguamento evolutivo atti a garantire e soddisfare le esigenze in narrazione della Direzione Generale;
- e) l'articolo 15, comma 1, del Decreto legislativo 30 aprile 1998, n. 173, prevede che gli Enti e le Agenzie vigilati dal Ministero, le Regioni e gli Enti locali, nonché le altre amministrazioni pubbliche, operanti a qualsiasi titolo nel comparto agricolo, agroalimentare, forestale e della pesca hanno l'obbligo di avvalersi dei servizi messi a disposizione dal SIAN anche per quanto concerne le informazioni derivanti dall'esercizio delle competenze regionali e degli enti locali nelle materie agricole, forestali, agroalimentari e della pesca;
- f) con la nota pec del 24/03/2022 il Dott. Mario Di Stefano, in qualità di Commissario Straordinario dell'AGEAC, ha richiesto al MiPAAF – AGRET II di fruire dei servizi di sviluppo e gestione del SIAN contemplati nell'Accordo Quadro per la gestione e sviluppo dei servizi del SIAN;
- g) con la nota protocollo n .0138709 del 25/03/2022, il MiPAAF – AGRET II ha comunicato ad AGEAC la procedura da seguire per l'avvio delle attività propedeutiche alla stipula del Contratto Esecutivo per la fruizione dei servizi contemplati nell'Accordo Quadro per la gestione e lo sviluppo dei servizi del SIAN "Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche del SIAN";
- h) con la nota protocollo n. 251339 del 12/05/2022, la DG 50.07 e AGEAC, in coerenza con le previsioni del citato Accordo Quadro, hanno trasmesso al RTI Leonardo il "Piano dei Fabbisogni", predisposto nel rispetto di quanto stabilito dal Capitolato Tecnico – Parte Generale;



agenzia regionale per i pagamenti
in agricoltura della Campania



- i) che AGEAC ha acquisito con nota prot. n. 0570580 del 17/11/2022 la versione finale e consolidata del “Progetto dei Fabbisogni” come trasmessa dal RTI;
- j) con la nota protocollo n. 583911 del 24/11/2022, AGEAC ha trasmesso al MASAF (già MiPAAF) AGRET II il Progetto dei Fabbisogni AGEAC inviato in versione definitiva dal RTI Leonardo per l’assenso di cui all’articolo 8 dell’Accordo Quadro per i servizi di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN);
- k) con la nota protocollo uscita n. 0605289 del 25/11/2022, il MASAF (già MiPAAF) AGRET II ha comunicato il formale assenso e il nulla osta a procedere all’approvazione del “Progetto dei Fabbisogni” e agli adempimenti conseguenti previsti dal citato Accordo Quadro;
- l) che la Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali della Regione Campania con proprio decreto n. 495 del 01/12/2022 ha preso atto del formale assenso del MASAF (già MiPAAF) al “Progetto dei Fabbisogni” e del nulla osta a procedere all’approvazione dello stesso, ha approvato il “Progetto dei Fabbisogni AGEAC LDO/CYS/P/0046440/22” anche ai fini della determinazione a contrarre per la stipula del Contratto Esecutivo tra la Direzione Generale per le Politiche Agricole, Alimentari e Forestali e il RTI Leonardo S.p.A. – Green Aus S.P.A. – Abaco S.p.A. – DXC Enterprise Service Italia S.r.l. – E-GEOS S.p.A.; di impegnare conseguenzialmente la somma di € 1.500.000,00; di nominare il RUP ed il DEC del progetto; di acquisizione dello schema contrattuale afferente l’Accordo Quadro Lotto 3 SIAN – Servizi applicativi e di gestione infrastrutture informatiche di cui all’Allegato 5 Schema di Contratto Esecutivo Lotto 3;

RAVVISATA la necessità di procedere

DETERMINA

per le motivazioni addotte in premessa, che formano parte integrante alla presente determinazione:

- 1) **DI APPROVARE** il documento “**Progetto dei Fabbisogni AGEAC**”, in riferimento all’Accordo Quadro per i servizi di sviluppo e gestione del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN) – Lotto 3, che allegato alla presente determinazione ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- 2) **DI DISPORRE** la pubblicazione della presente determina e del documento allegato, sulla pagina web <http://agricoltura.regione.campania.it/AGEAC/ageac.html>

Il Commissario Straordinario
Dott. Mario Di Stefano

Identificativo: GOVM-220127 – 14 novembre 2022

LDO/CYS/P/0046440/22
del 16/11/2022

GARA A PROCEDURA APERTA, SUDDIVISA IN 4 LOTTI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO AGRICOLO NAZIONALE (SIAN) - ID SIGEF 1774 - LOTTO 3

Progetto dei fabbisogni AGEAC - OPR

Sommario

1.	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE	3
2.	RIFERIMENTI.....	4
2.1	Documenti Applicabili.....	4
2.2	Documenti di Riferimento	4
2.3	Storia delle revisioni	5
3.	GLOSSARIO	6
4.	AMBITO DEL PROGETTO	7
4.1	Modalità di fruizione	9
4.2	Descrizione dei servizi previsti dall'Accordo Quadro.....	10
5.	SOLUZIONE PER I SERVIZI RICHIESTI	12
5.1	Contesto di Riferimento	12
5.2	Servizi Offerti	12
6.	DETTAGLIO DEI SERVIZI	14
6.1	Strumenti	14
6.2	Dimensionamento dei servizi	14
6.3	Servizi Applicativi	14
6.4	Supporto specialistico.....	15
6.5	Assistenza tecnica per l'utilizzo delle applicazioni	15
6.5.1	Ruoli e profili di competenza	16
6.5.2	Modalità operative	16
6.6	Servizi di call center	17
6.6.1	Modalità di erogazione	17
6.6.2	Modello di erogazione del servizio di Call Center	17
6.6.3	Servizi Opzionali di assistenza	18
7.	DIMENSIONAMENTO COMPLESSIVO.....	19
7.1	Dettaglio Servizi Applicativi.....	22
7.2	Dettaglio Servizio Supporto Specialistico	23
7.3	Dettaglio Servizi di Call Center	24
8.	PIANO DI LAVORO.....	24

1. DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE

RAGIONE SOCIALE AMMINISTRAZIONE	Regione Campania - Direzione Generale per le Politiche agricole, alimentari e forestali
INDIRIZZO	Centro Direzionale, Isola A6
CAP	80143
COMUNE	Napoli
PROVINCIA	Napoli (NA)
REGIONE	Regione Campania
CODICE FISCALE	80011990639
CODICE IPA	r_campan
INDIRIZZO MAIL	dg.500700@regione.campania.it
PEC	dg.500700@pec.regione.campania.it

Tabella 1 - Dati anagrafici dell'Amministrazione contraente

REFERENTE AMMINISTRAZIONE	Mario Di Stefano
RUOLO	Commissario straordinario AGEAC
TELEFONO	338 8719521
INDIRIZZO MAIL	mario.distefano@regione.campania.it
PEC	uod.500726@pec.regione.campania.it

Tabella 2 - Dati anagrafici del referente dell'Amministrazione contraente

2. RIFERIMENTI

2.1 Documenti Applicabili

Rif.	Codice	Titolo
DA-1.	--	Allegato 6 Capitolato - Tecnico Parte Generale– Gara a procedura aperta, suddivisa in 4 lotti per l’affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) per AGEA - ID 1774 LOTTO 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche
DA-2.	--	Allegato 6 Capitolato Lotto 3 - Gara a procedura aperta, suddivisa in 4 lotti per l’affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) per AGEA - ID 1774 LOTTO 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche
DA-3.	--	Appendice 4 al Capitolato Tecnico - Indicatori di Qualità Gara a procedura aperta, suddivisa in 4 lotti per l’affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) per AGEA - ID 1774 LOTTO 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche
DA-4.	--	Appendice 6 Capitolato Tecnico - Cicli e Prodotti Gara a procedura aperta, suddivisa in 4 lotti per l’affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) per AGEA - ID 1774 LOTTO 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche
DA-5.	--	ID 1774 Errata Corrige e Risposte ai Chiarimenti ID 1774 Risposte ai Chiarimenti II Tranche
DA-6.	--	Offerta Tecnica – Gara a procedura aperta, suddivisa in 4 lotti per l’affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) per AGEA - ID 1774 LOTTO 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche
DA-7.	CIG 6816184CF7	Accordo Quadro Lotto 3 – Gara a procedura aperta, suddivisa in 4 lotti per l’affidamento dei servizi di sviluppo e gestione del sistema informativo agricolo nazionale (SIAN) per AGEA - ID 1774 LOTTO 3 - Servizi applicativi e di gestione delle infrastrutture informatiche del 29/07/2020

Tabella 3– Documenti Applicabili

2.2 Documenti di Riferimento

Rif.	Codice	Titolo
DR-1.	PEC del 12.05.2021	Piano dei Fabbisogni Ageac e relativi Allegati

Tabella 4– Documenti di Riferimento

2.3 Storia delle revisioni

Rif.	Data	Note
1.0	12 luglio 2022	Prima emissione
1.1	28 luglio 2022	Aggiornata la stima riportata nella tabella a pagina 7 (riferimento servizio call center); Variata la dicitura "Coordinamento AGEAC"; Aggiunta colonna equivalenza "function point" = "giornate uomo"; Evidenziato il totale complessivo delle spese di impianto e quello delle spese ricorrenti, suddividendolo in maniera analitica; Evidenziato l'aggiornamento del sistema AGEAC in sincronia col SIAN, con particolare riferimento alla nuova PAC; Aggiornato il piano di lavoro.

3. GLOSSARIO

Termine	Descrizione
Amministrazione Aggiudicataria	Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali
Amministrazione	Amministrazione/i Contraente/i
Amministrazione/i Contraente/i	Pubbliche Amministrazioni che siglano un Contratto di Fornitura con il Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi in ambito dell'Accordo Quadro
AQ	Accordo Quadro
CE	Contratto Esecutivo
Committente	Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali
DEC	Direttore dell'esecuzione (Amministrazione Contraente)
Fornitore	Vedi Raggruppamento
MIPAAF	Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali
Raggruppamento	Raggruppamento Temporaneo di Impresa costituito da Leonardo S.p.A. (mandataria), Enterprise Services Italia S.r.l. – A DXC Technology Company (mandante), Abaco S.p.A. (mandante), Green AUS S.p.A. (mandante), e-GEOS S.p.A. (mandante)
SIAN	Sistema Informativo Agricolo Nazionale
MEV	Manutenzione Evolutiva
MAD o ADE	Manutenzione Adeguativa
MIG	Manutenzione Migliorativa
PF	Punto Funzione
PF – ADD	Sviluppo di un nuovo PF
PF – MEV/MAD/CHG	Manutenzione evolutiva, adeguativa o cambiamento di un PF
PF – DEL	Eliminazione di un PF

Tabella 5 – Glossario

4. AMBITO DEL PROGETTO

Con Legge Regionale n. 3 del 21 maggio 2021 viene istituita, ai sensi del decreto legislativo 21 maggio 2018, n. 74 (Riorganizzazione dell'Agencia per le erogazioni in agricoltura - AGEA e per il riordino del sistema dei controlli nel settore agroalimentare, in attuazione dell'articolo 15 della legge 28 luglio 2016, n. 154), l'Agencia regionale per i pagamenti in agricoltura della Campania (AGEAC), nei limiti di quanto stabilito dall'articolo 7, comma 2, paragrafo '2 del regolamento (UE) n. 1306/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, con le modalità e le procedure stabilite con il vigente decreto del Ministro delle politiche agricole alimentari e forestali.

AGEAC quindi è lo strumento tecnico-specialistico che supporta l'Amministrazione Regionale in materia di Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, svolgendo tutte le funzioni ed i compiti ad essa attribuite in materia. L'Agencia è in fase di riconoscimento per l'esercizio delle funzioni di Organismo Pagatore dei fondi agricoli comunitari FEASR e FEAGA (escluso l'OCM), ai sensi e per gli effetti della normativa comunitaria in materia, con riferimento ai Regolamenti delegati (UE) n. 907/2014 e n. 908/2014 della Commissione Europea sugli Organismi Pagatori, la gestione finanziaria, la gestione dei conti, le cauzioni e la trasparenza, nonché dei nuovi.

AGEAC, quale l'Ente strumentale della Regione Campania, si occuperà quindi di erogare aiuti, contributi e premi per il settore agricolo.

Al fine di assicurare l'operatività delle funzioni di OPR, il RTI prevede di implementare a beneficio dell'Amministrazione la piattaforma di gestione, avvalendosi del Sistema Informativo Agricolo Nazionale (SIAN), attraverso il riuso della piattaforma, ed in particolare implementando interventi tecnici informatici mirati affinché lo stesso possa supportare, con le dovute personalizzazioni, le esigenze di AGEAC e garantendone nel più breve tempo possibile l'utilizzo anche per attività di formazione del personale dell'Agencia e l'operatività a partire dal 1 gennaio 2023, ai sensi:

- dell'articolo 15, comma 1, del Decreto legislativo 30 aprile 1998, n. 173, il quale prevede che gli Enti e le Agenzie vigilati dal Ministero, le Regioni e gli Enti locali, nonché le altre amministrazioni pubbliche, operanti: a qualsiasi titolo nel comparto agricolo, agroalimentare, forestale e della pesca hanno l'obbligo di avvalersi dei servizi messi a disposizione dal SIAN anche per quanto concerne le informazioni derivanti dall'esercizio delle competenze regionali e degli enti locali nelle materie agricole, forestali, agroalimentari e della pesca;
- dell'articolo 15, comma 2, del Decreto legislativo 30 aprile 1998, n. 173, il quale prevede in particolare, in attuazione della normativa comunitaria, che il SIAN assicuri i servizi necessari alla gestione degli adempimenti derivanti dalla politica agricola comune e nazionale connessi alla gestione dei regimi di intervento nei diversi settori produttivi, nonché alle connesse attività di controllo integrato così come previsto in particolare dal Reg. CE n. 3508/92.

La proposta del RTI si articola quindi in due task:

- attività di impianto e personalizzazione del sistema, implementando sulla piattaforma un'istanza che soddisfi le esigenze dell'Amministrazione anche attraverso l'introduzione delle dovute personalizzazioni,
- attività ricorrenti di gestione e supporto, prevedendo tutti gli sviluppi necessari per aderire al meglio a quelle che si potranno presentare come esigenze specifiche dell'Amministrazione;

Si precisa che il sistema SIAN – AGEAC verrà mantenuto e aggiornato in sincronia col Sistema SIAN compresa quindi l'implementazione della nuova PAC.

Per ognuno degli item di fornitura è stato stimato un effort in termini di giornate delle diverse figure professionali.

Nel Piano Operativo le attività saranno tutte valorizzate a obiettivo, nei limiti dell'effort indicato che è stato dimensionato in base alle esperienze del RTI, alle realizzazioni similari già implementate e in coerenza a quanto previsto nella documentazione afferente all'Accordo Quadro Lotto 3 "Servizi IT per la gestione ed evoluzione del sistema informativo SIAN".

L'effort riportato nelle successive tabelle verrà dettagliato nel Piano Operativo a valle della sottoscrizione del Contratto Esecutivo.

Nell'ambito delle attività di impianto del sistema, relative all'Organismo Pagatore, vengono svolte le azioni necessarie a creare un ambiente operativo dedicato nell'ambito del SIAN dove saranno implementati i settori riportati nella seguente tabella, sia in termini infrastrutturale che applicativi. Le attività di **sviluppo e MEV** previste in questa fase riguardano la contestualizzazione delle specifiche componenti applicative (logo dell'Organismo Pagatore, utilizzo della PEC dell'Organismo Pagatore, Protocollo Informatico, integrazione con lo strumento PagoPA dell'Amministrazione, integrazione con la contabilità dell'Amministrazione,...).

AGEAC - Attività di impianto del sistema								
Settore	Analista	Analista programmatore	Assistenza specialistica	Assistenza Tecnica Specialistica	Sviluppo e MEV (FP)	Sviluppo MEV equivalente in GP (*)	Supporto Specialistico Infrastrutturale	
Altri Settori: Esecuzione Pagamenti	30	60	30	20				5
Domanda Unica	60	120	40	20				20
Fascicolo aziendale	60	120	60	20				20
Portale	80	140	40	20	400	251		20
Sviluppo Rurale - Misure a Struttura	80	140	40	20	400	251		20
Sviluppo Rurale - Misure a Superficie	60	120	40	20	240	150		20
Gestione Garanzie	30	60	10	10	500	314		10
Contabilità di cassa	40	80	40	20	150	93		20
Gestione recuperi e debiti; Gestione sospensioni	55	110	40	20				10
Predisposizione allegati di rendicontazione	10	20	10	10				10
GPA	5	20	5	5				5
Coordinamento del progetto (PM)			60					
Totale Punti Funzione					1.690			
Totale GG/PP	510	990	415	185		1.059		160

(*) In questa colonna è riportato in Giorni Persona l'impegno equivalente ai Function Point, utilizzabile qualora non si adotti la metrica di misurazione delle attività in FP.

Nell'ambito delle **azioni ricorrenti**, vengono eseguite le attività necessarie a garantire il funzionamento delle applicazioni rappresentate nella seguente tabella, oltre a garantire le **attività di assistenza tecnica e di assistenza agli operatori dell'Amministrazione**, attraverso anche l'attivazione di segnalazioni pervenute tramite lo strumento di Trouble Ticket Management previsto nella fornitura.

AGEAC- Attività ricorrenti annue (12 mesi successivi all'impianto)				
Settore	Conduzione applicativa	Assistenza applicativa	Assistenza specialistica	Assistenza sistemistica
Altri Settori: Esecuzione Pagamenti	60	60	10	5
Domanda Unica	60	220	40	10
Fascicolo aziendale	40	120	20	10
Portale	20	70	20	10
Sviluppo Rurale - Misure a Struttura	80	220	40	10
Sviluppo Rurale - Misure a Superficie	80	220	30	10
Gestione Garanzie	20	60	10	5
Contabilità di cassa	40	120	20	10
Gestione recuperi e debiti; Gestione sospensioni	20	60	25	5
Predisposizione allegati di rendicontazione	5	30	5	5
GPA	5	40		
Coordinamento dei servizi Ricorrenti (PM)			102	
Totale GG/PP	430	1.220	322	80

Nell'ambito del **supporto specialistico**, durante il primo anno di esercizio, non compreso nella tabella precedente, è previsto un ulteriore volume di **600** giornate da erogare nella modalità "a consumo" per supportare l'Amministrazione in progetti di "Innovazione Tecnologica" quali ad esempio Big Data, Data Governance, Open Data.

4.1 Modalità di fruizione

I servizi sono erogati nel perimetro dell'accordo quadro Accordo Quadro Lotto 3 "Servizi IT per la gestione ed evoluzione del sistema informativo SIAN", dettagliati in accordo al capitolato tecnico – parte generale e dei suoi allegati e appendici e si articolano in:

- Applicativi: sviluppo software; manutenzione evolutiva; manutenzione correttiva; conduzione applicativa; innovazione tecnologica
- Gestione Infrastrutture informatiche: conduzione sistemi; gestione operativa; sicurezza; disaster recovery
- Supporto Specialistico
- Call Center

Il presente progetto dei fabbisogni mira a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione contraente per un periodo di 17 mesi come dettagliato al paragrafo 8 - PIANO DI LAVORO. È soggetto a revisione periodica tra le parti per verificare ed allineare la piena rispondenza alle esigenze dell'Amministrazione. È estendibile, previo accordo scritto tra le parti, per uno o più periodi, a tutta o a parte della durata dell'accordo quadro che, per il Lotto 3, è pari a 60 (sessanta) mesi oltre eventuali e ulteriori 12 (dodici) a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'accordo quadro del **29/07/2020**.

Il Fornitore renderà disponibile un "Portale della Fornitura" accessibile in modalità web profilata mediante login e password assegnate a ciascun utente abilitato. Tale portale costituisce il repository principale della documentazione relativa a tutti i progetti attivati, costituendo la base dati necessaria per l'alimentazione del "Sistema di monitoraggio, governo e gestione della fornitura".

A seguito di richiesta del committente o su proposta del fornitore e **in funzione del relativo livello di complessità e della conseguente classificazione dell'intervento richiesto**, i servizi **saranno erogati nelle seguenti modalità:**

- **modalità di erogazione "progettuale"**: in questa categoria rientrano i servizi di primo impianto regolati dal Piano Operativo che sarà predisposto secondo le modalità previste dal capitolato tecnico dell'Accordo Quadro Lotto 3 e comunque entro **20** giorni dalla sottoscrizione del contratto di fornitura. Invece, nella fase di esercizio dell'infrastruttura, a valle di quella di impianto iniziale, in questa categoria rientrano le richieste di intervento di sviluppo evolutivo che per tipologia e impatto sulla disponibilità del sistema possono essere scomposti in precisi obiettivi e/o interventi di tipo progettuale. Per ognuno di essi il Fornitore dovrà redigere un piano di lavoro (Proposta di Intervento), indicante le fasi di presa in carico e risoluzione (a partire dall'attività di analisi dell'esigenza e progettazione dell'intervento proposto), con il necessario livello di dettaglio (milestones ed deliverables attesi), opportunamente concordato con l'Amministrazione in funzione delle caratteristiche specifiche dei servizi richiesti. Il dimensionamento degli obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere espresso secondo la metrica di dimensionamento prevista per lo specifico servizio.
- **modalità di erogazione "continuativa"**: in questo caso si fa riferimento ai servizi che per natura, casistica e impatto sul regolare funzionamento e disponibilità dell'infrastruttura richiedono un presidio continuativo e un intervento tempestivo sul sistema. L'attivazione dei servizi in modalità continuativa avviene nel rispetto del livello di dettaglio e delle date previste nel Progetto dei Fabbisogni o, alternativamente, nel Piano di lavoro. La regolamentazione contrattuale di tali servizi, la pianificazione e la consuntivazione delle risorse impegnate, può essere espressa in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa oppure a canone, come dettagliato nella documentazione dei singoli lotti per ogni servizio.

Con riferimento ai servizi ad erogazione progettuale, in ogni caso, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo, sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate con congruo preavviso e concordate con l'Amministrazione.

Con riferimento, invece, ai servizi erogati in modalità continuativa il fornitore si impegna a fornire i necessari dettagli circa l'esigenza di intervento, l'attività svolta ed i tempi di esecuzione a corredo delle attività di consuntivazione, al fine di favorire le attività di collaudo periodico degli interventi secondo le previsioni del Contratto Quadro.

I vincoli temporali sulle consegne sono richiamati al PARAGRAFO 5.2.5 DEL CAPITOLATO TECNICO PARTE GENERALE e si integrano con quanto disciplinato, per ogni categoria di servizio, alla "APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO - INDICATORI DI QUALITÀ".

Il "Piano di Lavoro Generale", che integra e dettaglia il Progetto dei Fabbisogni, dovrà includere la descrizione dettagliata delle attività e delle procedure di avvio: per tutte le fasi previste dovrà indicare con chiarezza gli obiettivi, i tempi necessari di esecuzione, i deliverables prodotti, le date di consegna e i corrispondenti indicatori di qualità. Con cadenza mensile, ed entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla fine del mese precedente, il Fornitore dovrà sottoporre all'Amministrazione, l'aggiornamento del Piano di lavoro.

All'interno del Piano di lavoro le parti contraenti provvederanno a dettagliare, altresì, i tempi standard di presa in carico e predisposizione dei singoli piani di intervento operativo previsti per i "servizi di erogazione progettuale", nonché le modalità di erogazione dei "servizi in erogazione continuativa".

Dette modalità di intervento e tempi di presa in carico dovranno rispondere ai principi di efficacia, efficienza e tempestività dell'azione amministrativa, in funzione della tipologia di esigenza e della necessità di garantire la continuità applicativa ed operativa dei servizi di AGEAC erogati per il tramite del Sistema informativo.

In ogni caso, in funzione della complessità tecnica del servizio in oggetto, per i servizi in "erogazione progettuale" tali tempi non potranno superare i 4/7 giorni lavorativi.

4.2 Descrizione dei servizi previsti dall'Accordo Quadro

In accordo a quanto previsto all'Allegato 6 - Capitolato tecnico Lotto 3, i servizi si classificano in:

SERVIZI APPLICATIVI

- Prodotti a supporto dei servizi applicativi di sviluppo e test
- Servizio di manutenzione correttiva
- **Manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa:** Evoluzione di software ad hoc; Personalizzazione di software open source o in riuso o di prodotti; Manutenzione adeguativa e migliorativa
- **Servizi di sviluppo:** Sviluppo di applicazioni in ambito gestionale, conoscitivo, GIS; Sviluppo di applicazioni web / app / siti e portali; Aggiornamento della Base Line; Qualità del software; Test Factory; Attività di test, test proceduralizzati e test automatizzati; Accessibilità; Compatibilità; Riutilizzabilità del software; Sicurezza delle applicazioni; Supporto al Collaudo e Messa in esercizio; Garanzia; Proprietà del software sviluppato
- **Servizi di Conduzione applicativa:** Gestione applicativa; Servizi di Content management; Servizio di gestione dei portali; Gestione knowledge base; Servizi di innovazione tecnologica; Servizio di cooperazione applicativa; Interoperabilità; Open Data; Big Data

GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE INFORMATICHE

- Conduzione dei sistemi: Servizi di System Management; Servizi di Network Management; Servizio di Monitoraggio – Control Center

- Conduzione Operativa: Gestione utenze; Gestione della configurazione degli asset; Servizi di “site preparation”; Integrazione applicazioni e infrastrutture informatiche; Gestione Sicurezza; Gestione policy di sicurezza; Gestione operativa dei dispositivi di sicurezza perimetrale; Analisi delle esigenze ed implementazione delle regole; Verifica del corretto funzionamento; Manutenzione periodica delle regole di sicurezza; Gestione operativa dei dispositivi di anti-intrusione; Controllo degli eventi di sicurezza; Gestione asset e scan di sicurezza; Gestione operativa altri apparati di sicurezza; Conduzione sistemistica dell’infrastruttura di sicurezza
- Disaster Recovery

SUPPORTO SPECIALISTICO

- Supporto specialistico infrastrutturale
- Supporto specialistico applicativo
- Progettazione e sviluppo ICT

SERVIZI DI CALL CENTER

- Call Center di Primo Livello (Front Office): Attività Inbound
- Call Center di Secondo Livello: Assistenza alle applicazioni (Supporto specialistico applicativo); Assistenza all’utilizzo dell’infrastruttura IT (Supporto specialistico infrastrutturale); Gestione Utenti.
- La piattaforma di call center multicanale: La knowledge base
- Ambiti di assistenza del Call Center: Assistenza tecnico operativa agli utenti per l’utilizzo degli applicativi; Assistenza su richieste di informazioni o supporto sul sistema informativo o su specifici procedimenti amministrativi; Assistenza specialistica su processi amministrativi, normativi e tematiche specifiche
- Reportistica di riscontro relativa alle attività di Call Center
- Servizi di sportello: Modello di servizio

I servizi oggetto della fornitura sono stimati, valorizzati e rendicontati in aderenza ai criteri previsti al paragrafo 5 - METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI dell’allegato 6 del Capitolato Tecnico Lotto 3 – SIAN, differenziando opportunamente i servizi e le attività in funzione, in via esemplificativa e non esaustiva, delle specifiche caratteristiche di rilascio (ex novo, riuso, multiplatforma, ecc.) e della relativa tipologia (ADD, CHG e DEL).

Tra i servizi di supporto specialistico si intendono inclusi anche i servizi di addestramento in fase di avviamento del sistema.

La composizione dei gruppi di lavoro per i servizi erogati in modalità progettuale rispetterà il Team Mix previsto al paragrafo 5.5. - Composizione dei Gruppi di Lavoro dell’allegato 6 del Capitolato Tecnico Lotto 3 – SIAN. Eventuali scostamenti, approvati dall’Amministrazione contraente, potranno essere previsti e motivati nel Piano di Lavoro Generale o nei suoi aggiornamenti.

I servizi saranno erogati, in accordo a quanto previsto al paragrafo 6 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI dell’allegato 6 del Capitolato Tecnico Lotto 3 – SIAN. I servizi si intendono erogati a consumo.

Per tutto quanto non dettagliatamente richiamato si rimanda alla documentazione relativa all’Accordo Quadro Lotto 3 – SIAN.

5. SOLUZIONE PER I SERVIZI RICHIESTI

Il presente documento costituisce il **Progetto Esecutivo** che comprende l'insieme di servizi offerti dal Fornitore in linea con gli obiettivi individuati dall'Amministrazione contraente espressi attraverso il Piano di Fabbisogni.

Il Piano dei Fabbisogni è parte integrante del Progetto dei Fabbisogni.

In particolare, il presente documento:

- raccoglie e dettaglia le richieste dell'Amministrazione "AGEAC";
- formula una proposta tecnico/economica per l'affidamento dei servizi nell'ambito dell'Accordo Quadro stipulato in data 29.07.2020 dal MiPAAF.

5.1 Contesto di Riferimento

In questa sezione del Progetto dei fabbisogni il RTI intende raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione contraente espresse tramite la redazione del Piano dei Fabbisogni [DR-1], contenente per ciascuna categoria di servizi indicazioni di tipo quantitativo che la stessa intende sottoscrivere.

L'obiettivo principale è quello di erogare i servizi IT per l'impianto e la gestione dell'OPR, a partire dal riuso del SIAN nell'ambito degli accordi che AGEAC avvierà con AGEA / MIPAAF. **In particolare, viene garantito il riutilizzo delle funzioni applicative già disponibili e la disponibilità delle funzionalità applicative che saranno via via rilasciate per effetto degli adeguamenti tecnologici e funzionali previsti dal piano di implementazione del Nuovo SIAN.** La possibilità di ereditare le nuove funzioni applicative, secondo la roadmap definita a livello nazionale, costituisce ulteriore elemento di forza del percorso progettuale scelto, in termini di salvaguardia degli investimenti e contenimento del rischio operativo di transizione verso la nuova PAC.

Il fabbisogno di AGEAC può essere riportato, in ottemperanza ai servizi dell'Accordo Quadro, in una lista di servizi oggetto del Piano, che sono riconducibili a servizi di:

- Sviluppo applicativo – S1
- Supporto specialistico e Innovazione Tecnologica – S2
- Call center – S3
- Supporto per l'avviamento e addestramento - S4
- Servizi di supporto e gestione per le infrastrutture informatiche – S5

In accordo con l'Amministrazione, le attività richieste nel Piano dei Fabbisogni relative al perimetro ADG saranno oggetto di successivi approfondimenti e sviluppate in un successivo Progetto dei Fabbisogni.

5.2 Servizi Offerti

Facendo seguito a quanto riportato nel Piano dei Fabbisogni in [DR-1], la tabella seguente riporta una sintesi dei servizi richiesti:

Fabbisogno	Servizio	Dettaglio servizi
S1	Servizi applicativi	Manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa

		Servizi di Sviluppo
		Servizi di conduzione applicativa
S2	Servizi di supporto specialistico	Supporto specialistico infrastrutturale
		Supporto specialistico applicativo (Call center di secondo livello)
		Progettazione e sviluppo ICT
S3	Servizi di call center	Call center di primo livello (Front Office multicanale)
S4	Attività di supporto per l'attività di avviamento e utilizzo in esercizio delle applicazioni	Attività destinate ad utenti interni ed esterni, abilitati ad operare sul sistema AGEAC, rientranti tra i servizi di supporto specialistico per addestrare il personale all'uso del sistema informativo.
S5	Servizi di supporto e gestione per le infrastrutture informatiche	Riguarda le sole attività specifiche per gestire le eventuali integrazioni della infrastruttura SIAN (la cui gestione è a cura del Mipaaf e di Agea), quali ad esempio interfacce con altri sistemi della Regione.

Tabella 6 - Tabella riepilogativa dei servizi richiesti

6. DETTAGLIO DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono riportate le descrizioni dei servizi e le modalità di erogazione per ognuno di essi, oltre alle indicazioni riguardanti gli strumenti adottati e il dimensionamento necessario per rispondere efficacemente al Piano dei Fabbisogni inviato dall'Amministrazione.

6.1 Strumenti

I servizi descritti di seguito utilizzano, oltre agli strumenti già presenti in AGEA e descritti all'Appendice 3 "Prodotti SW Lotto 3" del Capitolato Tecnico, gli strumenti e prodotti aggiuntivi offerti già previsti e descritti in offerta tecnica, opportunamente rivisti ed aggiornati sia alla corrente offerta di mercato che alla data di partenza del servizio.

I software "gestionali" (ad esempio, il sistema di contabilità di AGEAC) sono compresi nel processo di riuso del SIAN e quindi parte integrante della presente offerta; tutte le integrazioni necessarie con prodotti terzi (finalizzate per esempio per lo scambio di informazioni tra piattaforme) saranno oggetto di sviluppi ad hoc durante la fase ricorrente.

6.2 Dimensionamento dei servizi

Si rimanda al Capitolo 7 per i dettagli del dimensionamento economico di ciascun servizio.

6.3 Servizi Applicativi

I Servizi applicativi sono finalizzati ad implementare le soluzioni richieste che potranno pervenire dall'Amministrazione, attraverso l'utilizzo dei necessari strumenti e del necessario know how, nonché degli ambienti di sviluppo, test e collaudo necessari per l'erogazione degli stessi.

Nello specifico, includono le macrocategorie dei:

- Servizi di sviluppo software;
- Servizi di manutenzione evolutiva adeguativa e migliorativa (MEV);
- Servizi di conduzione applicativa.
- Innovazione tecnologica

I servizi saranno erogati nelle modalità e nei termini indicati nella risposta tecnica alla gara CIG 6816184CF7, in conformità con quanto espresso nel Capitolato e in accordo con le specifiche esigenze dell'Amministrazione.

In particolare, le attività ricorrenti erogate in "**modalità continuativa**" saranno organizzate in funzione delle diverse possibili casistiche di intervento, pianificate in fase di avvio del progetto ed erogate a valle del kick off autorizzativo del Piano Operativo. La rendicontazione sarà effettuata sulla base delle giornate effettivamente erogate di ciascun intervento, tenuto conto delle tipologie definite ed autorizzate dal referente di progetto. Periodicamente su richiesta e in occasione dell'aggiornamento mensile del piano operativo saranno analizzate le casistiche gestite, le performance del servizio ed eventualmente adeguate le rispettive pianificazioni.

Le attività di manutenzione evolutiva, erogate in "**modalità a progetto**", anche con riferimento agli interventi di "Supporto Specialistico" per lo sviluppo nuove funzionalità ed agli interventi di "Innovazione Tecnologica" previsti dal Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro, saranno pianificate e stimate in fase di avvio della singola iniziativa e avviate solo a seguito di esplicita autorizzazione da parte del referente di progetto.

Si specifica che le **attività di manutenzione, adeguativa e correttiva rientranti nel perimetro del RIUSO SIAN non vengono valorizzate in questo particolare contesto** e non si prevedono oneri per gli interventi che si rendono necessari a seguito delle attività di sviluppo manutentivo ed evolutivo della piattaforma AGEA.

6.4 Supporto specialistico

Per i servizi di Supporto Specialistico e per soddisfare il Piano dei Fabbisogni, il RTI ha scelto di adottare un approccio organizzativo **flessibile** e **strutturato** che abbia tra i suoi elementi distintivi:

- ▶ **linee di responsabilità definite**, snelle e dinamiche in termini di allineamento e coerenza complessiva degli interventi interni alla Fornitura e di relazione e interfaccia con altri contratti (Lotto 2 e Lotto 4 ad esempio);
- ▶ **un team dedicato al servizio** richiesto;
- ▶ **adozione di processi e procedure best in class** quale garanzia di specializzazione, capacità di investire in innovazione, capacità di garantire un elevato livello di qualità per tutta la durata dell'Accordo Quadro;
- ▶ attenzione al livello di **innovazione**. Per soddisfare tale innovazione, gli **strumenti proposti** saranno aggiornati al momento, ed al contesto applicativo variato nel tempo, rispetto a quanto già descritto nella risposta tecnica al capitolato di Gara;
- ▶ **strutture specifiche** di supporto all'erogazione delle attività;
- ▶ **collaborazione continua e modalità di interazione** fra i team di supporto specialistico e gli altri team operativi del RTI potenzialmente impattati o impattanti sulle attività di supporto specialistico.

Nell'ambito del supporto specialistico è previsto un ulteriore volume di 540 giornate da erogare nella modalità "a consumo" per supportare l'Amministrazione in progetti di "Innovazione Tecnologica" quali ad esempio Big Data, Data Governance, Open Data. Tra i servizi di supporto specialistico si intendono inclusi anche i servizi di addestramento in fase di avviamento del sistema.

6.5 Assistenza tecnica per l'utilizzo delle applicazioni

Il RTI, sempre nell'ambito del Supporto Specialistico Applicativo e infrastrutturale, si propone per supportare l'Amministrazione nell'utilizzo delle applicazioni attraverso le seguenti feature:

- modalità adottate per autorizzare ed eseguire i pagamenti;
- tutela del bilancio comunitario;
- garanzia della sicurezza dei sistemi informativi;
- manutenzione dei registri contabili;
- utilizzare tutte le applicazioni del parco applicativo messe a disposizione dell'Organismo Pagatore nell'ambito del SIAN;
- monitorare e condurre gli opportuni controlli interni, cioè sul proprio funzionamento, ed esterni, cioè sulle procedure adottate dagli organismi delegati, in genere le organizzazioni di categoria che fungono da centri di assistenza.

Nei paragrafi successivi, verranno delineate le modalità, i ruoli ed i macro-argomenti.

Resta inteso che, nell'ottica di garantire un supporto continuativo rispetto alla funzione di Organismo Pagatore, Leonardo valuterà, congiuntamente con l'amministrazione, l'eventuale reiterazione delle sessioni di affiancamento.

6.5.1 Ruoli e profili di competenza

Il ruolo, le responsabilità e i profili di competenza delle figure professionali offerte dal RTI sono riportati di seguito:

a) **coordinatore delle attività di affiancamento**

- ▶ stabilisce le sessioni di affiancamento congiuntamente con l'Amministrazione ad inizio fornitura
- ▶ seleziona i profili tecnici più idonei alle sessioni di affiancamento
- ▶ effettua monitoraggio continuo sugli obiettivi
- ▶ attiva eventuali azioni correttive sulla programmazione

b) **profili tecnici**

- ▶ effettuano l'affiancamento durante le sessioni di utilizzo delle applicazioni
- ▶ risponde alle domande
- ▶ valuta i progressi raggiunti
- ▶ si relaziona con il coordinatore dell'affiancamento proponendo eventuali integrazioni nell'attività

NB: se necessario, verranno previste delle sessioni specifiche per i differenti profili che l'Amministrazione indicherà.

6.5.2 Modalità operative

Le sessioni di affiancamento saranno programmate in modo da essere incentrate su tutte le specifiche funzioni previste dal sistema, in funzione delle mansioni del singolo operatore coinvolto.

La **qualità dell'affiancamento** sarà valutata sostanzialmente in termini di incremento delle conoscenze, delle capacità e delle competenze delle risorse, in base alle esigenze specifiche. Tale risultato verrà perseguito con metodologie appropriate volte a misurare l'efficacia degli interventi. L'introduzione di meccanismi di feedback strutturati (colloqui e interviste strutturate, osservazioni attive, somministrazione di questionari e test, ecc.) creerà un flusso di informazioni in grado di monitorare il beneficio e la validità.

I tecnici impegnati nelle sessioni di affiancamento verificheranno lo stato di avanzamento del processo di acquisizione delle conoscenze e competenze e avranno l'onere, in collaborazione con il referente, di pianificare ulteriori azioni di rimodulazione e reindirizzamento delle attività.

I servizi saranno erogati nelle modalità e nei termini indicati nella risposta tecnica alla gara CIG 6816184CF7, in conformità con quanto espresso nel Capitolato e in accordo con le specifiche esigenze dell'Amministrazione.

6.6 Servizi di call center

Il servizio di Call Center prevede una struttura organizzativa basata sul Team di **Front Office di 1° Livello** che accoglie e gestisce i contatti sincroni (telefoniche o servizio chat) e asincroni (canali web, e-mail, fax)

6.6.1 Modalità di erogazione

Le figure assegnate al Servizio sono:

- Il **Responsabile Tecnico Servizi di Call Center** ha la responsabilità delle attività di erogazione dei servizi da parte dei Team in tutte le fasi. Si avvale del supporto del Team Leader di seguito descritto ed ha in staff il **Referente QoS** (Quality of Service), ovvero un'analista specializzato nei servizi di CRM (Customer Relationship Management).
- Il **Team Leader di Front Office di 1° Livello** gestisce e coordina le attività operative del proprio Team, selezionando e coordinando lo staff di operatori e di specialisti al fine di erogare con efficacia i servizi di assistenza e le richieste di supporto per tutti gli ambiti assicurando la qualità del servizio offerto. Organizza le turnazioni delle risorse impiegate e individua le esigenze formative sia in fase di presa in carico che di evoluzione del Servizio. Supporta e affianca gli operatori in caso di segnalazioni o richieste per le quali non siano applicabili le normali procedure standard di risoluzione o di richieste di assistenza particolarmente complesse.
- Gli **Operatori di Call Center di 1° Livello** sono risorse dedicate all'erogazione del Servizio di Front Office Multicanale. Offrono l'assistenza necessaria agli utenti SIAN e creano il relativo ticket sulle diverse tipologie di assistenza che possono offrire:
 - assistenza tecnico-operativa;
 - assistenza su richieste di informazioni o di supporto;
 - assistenza specialistica nelle Aree Tematiche;
 - Applicazioni e Tecnologie;

Infrastrutture.

I servizi saranno erogati nelle modalità e nei termini indicati nella risposta tecnica alla gara CIG 6816184CF7, in conformità con quanto espresso nel Capitolato e in accordo con le specifiche esigenze dell'Amministrazione.

6.6.2 Modello di erogazione del servizio di Call Center

Il Call Center nel suo complesso rappresenta il **SPOC (Single Point Of Contact)** per l'utenza dei Servizi digitali e amministrativi del sistema informativo AGEAC. La metodologia a supporto del modello di funzionamento è conforme alle **best practice ITIL V3**, con la presenza di una figura trasversale di Process Manager, responsabile dell'effettiva implementazione del processo ITIL di Incident Management.

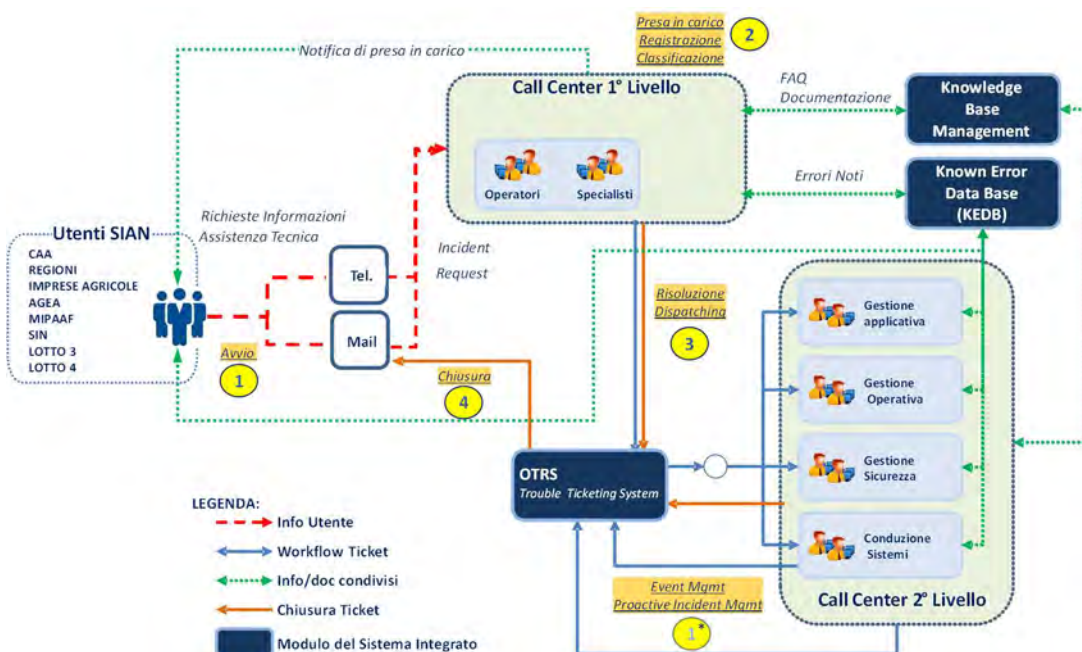
Il **servizio di Front Office di 1° Livello** erogato dal RTI è una realtà già operante per l'erogazione di servizi inbound. Il servizio è erogato con presenza di personale in maniera **continuativa dalle 8:30 alle 18:30 dal lunedì al venerdì** (sabato, domenica e festività nazionali esclusi). Al di fuori di tale orario, comunque, è prevista la ricezione h24 delle richieste/ segnalazioni attraverso il canale asincroni (e-mail). Il RTI si rende disponibile, concordandolo con l'Amministrazione, ad estendere l'orario di servizio in condizioni di particolare criticità.

I canali di assistenza sono:

- **Telefono** – Numero verde unico dedicato agli utenti del sistema informativo AGEAC. Attraverso funzionalità IVR, l'utente potrà selezionare la tipologia di assistenza desiderata per essere indirizzato verso il gruppo di operatori appropriato (tecnico-operativa, informativa, specialistica).
- **Mail** – Casella di posta dedicata alle segnalazioni/richieste dell'utenza SIAN.
- **WEB** – Servizio fornito tramite funzionalità di self-ticketing che sarà reso disponibile dal Portale SIAN ed integrato con il sistema TTS.

Inoltre, per alcune Amministrazioni o Enti che hanno un elevato impatto sul servizio di Call Center, previo accordo con AGEAC, potrà essere offerto un referente settoriale che possa presidiare le richieste/ segnalazioni di una specifica PA/Ente e verifica periodicamente la qualità percepita tramite campagne di Customer Satisfaction.

Nella figura di seguito, viene raffigurato il modello di servizio ipotizzato per le attività di CALL CENTER:



6.6.3 Servizi Opzionali di assistenza

Il RTI si rende disponibile a quantificare e ad istanziare un servizio di **Sportello Utente** che possa gestire l'accoglienza diretta del pubblico mediante un supporto tecnico-amministrativo puntuale ed esclusivo rispetto alle attività che l'Agenzia è tenuta a garantire in qualità di OP Regionale.

Data la peculiarità del servizio, verranno approfondite in maniera congiunta, le modalità di erogazione di tale servizio, gli orari di presidio e il livello di assistenza da garantire, a valle dell'avvio del sistema AGEAC

Regione Campania
Data: 17/11/2022 17:42:11, PG/2022/0570580

7. DIMENSIONAMENTO COMPLESSIVO

Al fine di dimensionare opportunamente le azioni in proposta si richiamano di seguito (a titolo esemplificativo) i principali elementi caratterizzanti la proposta tecnica discriminando tra:

ATTIVITÀ DI IMPIANTO, CORREZIONE E ADEGUAMENTO DEL SISTEMA

- Creazione di un ambiente operativo dedicato (RIUSO SIAN): Esecuzione pagamenti; Domanda unica; Fascicolo aziendale; Portale; Sviluppo rurale – Misure a struttura; Sviluppo rurale – Misure a superficie.
- Software gestionali nel perimetro (RIUSO SIAN): Sistema di contabilità AGEAC; Gestione garanzie; Contabilità di cassa; Gestione recuperi e debiti; Gestione sospensioni; Predisposizione allegati di rendicontazione; GPA; Coordinamento del progetto (PM)
- Manutenzione evolutiva, adeguativa e migliorativa (RIUSO SIAN): contestualizzazione delle specifiche componenti applicative; logo dell'Organismo Pagatore; utilizzo della PEC dell'Organismo Pagatore; Protocollo Informatico; integrazione con lo strumento PagoPA dell'Amministrazione; integrazione con la contabilità dell'Amministrazione; ecc.

ATTIVITÀ RICORRENTI - SUPPORTO SPECIALISTICO PER ATTIVITÀ DI ASSISTENZA TECNICA PER L'UTILIZZO DELLE APPLICAZIONI INTERNE ED ESTERNE AL PERIMETRO SIAN

- Modalità adottate per autorizzare ed eseguire i pagamenti;
- Tutela del bilancio comunitario;
- Garanzia della sicurezza dei sistemi informativi;
- Manutenzione dei registri contabili;
- Utilizzare tutte le applicazioni del parco applicativo messe a disposizione dell'Organismo Pagatore nell'ambito del SIAN;
- Monitorare e condurre gli opportuni controlli interni, cioè sul proprio funzionamento, ed esterni, cioè sulle procedure adottate dagli organismi delegati, in genere le organizzazioni di categoria che fungono da centri di assistenza
- Attività necessarie a garantire il funzionamento delle applicazioni interne e esterne al perimetro del RIUSO SIAN
- Attività di assistenza tecnica a utenti e beneficiari per i gestionali interni al perimetro SIAN (Call center di II livello)
- Attività di assistenza tecnica a utenti e beneficiari per i gestionali esterni al perimetro SIAN (Call center di II livello)
- Gestione segnalazioni tramite Trouble Ticket Management (Call center di I livello) con differenti classificazioni e modalità di intervento per le segnalazioni bloccanti e non bloccanti
- Esecuzione pagamenti; Domanda unica; Fascicolo aziendale; Portale; Sviluppo rurale – Misure a struttura; Sviluppo rurale – Misure a superficie; Gestione garanzie; Contabilità di cassa; Gestione recuperi e debiti; Gestione sospensioni; Predisposizione allegati di rendicontazione; GPA; Coordinamento AGEAC

SVILUPPO APPLICATIVO E SUPPORTO SPECIALISTICO PER ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Sviluppo di applicazioni in ambito gestionale, conoscitivo, GIS. Il servizio comprende gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome di essi, ed il rifacimento di sistemi informativi e applicazioni, relativamente ai seguenti ambiti:

- Sistemi gestionali – back end;
- Sistemi conoscitivi - cruscotti, sistemi di supporto alle decisioni, soluzioni di Business Intelligence;
- Sistemi GIS.
- Sviluppo di applicazioni web / app / siti e portali. Il servizio comprende le attività necessarie per la realizzazione ex-novo di siti, portali, applicazioni web e siti mobile.
- *Interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti (manutenzione evolutiva);*
- *Sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome di essi, ed il rifacimento di sistemi informativi e applicazioni.*
- Servizi di cooperazione applicativa;
- Servizi di interoperabilità;
- Big Data e Open Data

Di seguito è riportato il quadro di sintesi del dimensionamento dell’iniziativa successivo al piano di lavoro generale versione 5.0 [DR-7].

Si precisa che sia con riferimento alla fase di impianto che a quella ricorrente, gli importi previsti a budget per le funzioni di “Supporto Specialistico” si intendono in generale disponibili per la realizzazione a consumo degli interventi di Supporto e Manutenzione Evolutiva, ivi inclusi i servizi di Innovazione Tecnologica (così come definiti dalla documentazione tecnica dell’Accordo Quadro Lotto3) e indipendentemente dalla distribuzione tra i servizi attualmente ipotizzata.

La gestione contrattuale e la scelta degli interventi dovranno garantire la necessaria coerenza con:

- le esigenze di operatività dell’AGEAC
- le esigenze infrastrutturali ed applicative, anche evolutive, di corretto funzionamento della piattaforma;
- il soddisfacimento del fabbisogno effettivamente rilevato nell’esercizio dell’infrastruttura;
- il rispetto del principio di ragionevolezza ed economicità dell’azione amministrativa, per quanto concerne l’opportunità di intervenire sul Sistema.

SERVIZI APPLICATIVI	Corrispettivi	Investimenti	Ricorrenti
Servizi realizzativi Software ad hoc misurati in FP (ADD - MEV)	€ 188.012,50	€ 188.012,50	€ 0,00
Servizi di Conduzione applicativa	€ 78.848,00	€ 0,00	€ 78.848,00
Totale Servizi Applicativi	€ 266.860,50	€ 188.012,50	€ 78.848,00

SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	Corrispettivi	Investimenti	Ricorrenti
Servizio Supporto Specialistico Applicativo	€ 730.410,00	€ 397.710,00	€ 332.700,00
Supporto specialistico infrastrutturale	€ 46.300,00	€ 32.000,00	€ 14.300,00
Progettazione e sviluppo ICT	€ 126.000,00	€ 0,00	€ 126.000,00
Totale Servizi di Supporto Specialistico	€ 902.710,00	€ 429.710,00	€ 473.000,00

SERVIZI DI CALL CENTER	Corrispettivi	Investimenti	Ricorrenti
Servizi di Service Desk	€ 35.000,00	€ 0,00	€ 35.000,00
Totale Servizi di Call Center	€ 35.000,00	€ 0,00	€ 35.000,00

TOTALE Progetto	€ 1.204.570,50	€ 617.722,50	€ 586.848,00
------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------

Totale IVA inclusa	€ 1.469.576,01	€ 753.621,45	€ 715.954,56
---------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------

Tabella 7 - Dimensionamento complessivo

7.1 Dettaglio Servizi Applicativi

Servizi di Conduzione applicativa - GESTIONE			IMPIANTO OP	RICORRENTE I ANNO	Totale giorni persona	Prezzo Totale
ID Tariffa	Figura professionale	Tariffa Unitaria	Quantità in GG/P per Anno per Figura			
5	Specialista di prodotto / tecnologia	€ 240,00	-	44	44	10.560,00 €
2	Analista Funzionale / Visual Web Designer	€ 183,00	-	88	88	16.104,00 €
8	Specialista di integrazione sistemi	€ 210,00	-	44	44	9.240,00 €
3	Analista Programmatore / Grafico Web	€ 162,00	-	88	88	14.256,00 €
4	Programmatore	€ 148,00	-	132	132	19.536,00 €
7	Data Base Administrator	€ 208,00	-	44	44	9.152,00 €
2.3			-	440	440	78.848,00 €

Tariffa media del Servizio e Totale Prezzi per Anno	€ 179,20	€ 0,00	€ 78.848,00	€ 78.848,00
---	----------	--------	-------------	-------------

Servizi Software In Punti Funzione - ADD & MEV			IMPIANTO OP	RICORRENTE I ANNO	Totale in Punti Funzione	Prezzo Totale
ID Tariffa	Servizio	Tariffa Unitaria	Quantità in Punti Funzione per tipologia			
29	Sviluppo software PF ADD	€ 111,25	1.690		1.690	188.012,50 €
30	MEV PF	€ 93,50	-		-	- €
31	MEV PF	€ 46,75	-		-	- €
32	MEV PF	€ 9,35	-		-	- €
2.6			1.690	-	1.690	188.012,50 €

Totale Prezzi per Anno		€ 188.012,50		€ 188.012,50
------------------------	--	--------------	--	--------------

Tabella 8 - Dettaglio dei servizi applicativi

7.2 Dettaglio Servizio Supporto Specialistico

SEZIONE 4: ASSISTENZA SPECIALISTICA

Servizio Supporto Specialistico applicativo			IMPIANTO OP	RICORRENTE I ANNO	Totale giorni persona	Prezzo Totale
ID Tariffa	Figura professionale	Tariffa Unitaria	Quantità in GG/P per Anno per Figura			
6	Progettista Data Warehouse o/ Architetto Software	€ 210,00		180	180	€ 37.800,00
5	Specialista di prodotto / tecnologia	€ 240,00	600	590	1.190	€ 285.600,00
2	Analista Funzionale / Visual Web Designer	€ 183,00	510	180	690	€ 126.270,00
3	Analista Programmatore / Grafico Web	€ 162,00	990	240	1.230	€ 199.260,00
7	Data Base Administrator	€ 208,00		60	60	€ 12.480,00
8	Specialista di integrazione sistemi	€ 210,00		180	180	€ 37.800,00
11	Data Scientist	€ 260,00		120	120	€ 31.200,00
4.1			2.100	1.550	3.650	€ 730.410,00
Tariffa media del Servizio e Totale Prezzi per Anno		€ 200,11	€ 397.710,00	€ 332.700,00	€ 730.410,00	

Servizio Supporto Specialistico infrastrutturale			IMPIANTO OP	RICORRENTE I ANNO	Totale giorni persona	Prezzo Totale
ID Tariffa	Figura professionale	Tariffa Unitaria	Quantità in GG/P per Anno per Figura			
8	Specialista di integrazione sistemi	€ 210,00		6	6	€ 1.292,31
5	Specialista di prodotto / tecnologia	€ 240,00		20	20	€ 4.800,00
7	Data Base Administrator	€ 208,00		10	10	€ 2.080,00
12	Sistemista Senior	€ 200,00	160	15	175	€ 35.076,92
13	Sistemista	€ 174,00		10	10	€ 1.740,00
4.2			160	62	222	€ 44.989,23
Tariffa media del Servizio e Totale Prezzi per Anno		€ 203,08	€ 32.000,00	€ 12.989,23	€ 44.989,23	

Progettazione e sviluppo ICT			IMPIANTO OP	RICORRENTE I ANNO	Totale giorni persona	Prezzo Totale
ID Tariffa	Figura professionale	Tariffa Unitaria	Quantità in GG/P per Anno per Figura			
1	Capo Progetto	€ 262,00	-	-	-	€ 0,00
8	Specialista di integrazione sistemi	€ 210,00	-	600	600	€ 126.000,00
5	Specialista di prodotto / tecnologia	€ 240,00	-	-	-	€ 0,00
7	Data Base Administrator	€ 208,00	-	-	-	€ 0,00
12	Sistemista Senior	€ 200,00	-	-	-	€ 0,00
4.3			-	600	600	€ 126.000,00
Tariffa media del Servizio e Totale Prezzi per Anno		€ 210,00	€ 0,00	€ 126.000,00	€ 126.000,00	

Sez. 4	Totale Prezzo SERVIZI di supporto		€ 429.710,00	€ 471.689,23	€ 901.399,23	
---------------	-----------------------------------	--	--------------	--------------	--------------	--

Tabella 9- Dettaglio servizio di supporto specialistico

I servizi di "Supporto Specialistico" e "Assistenza Tecnica Specialistica" descritti nei §6.4 e §6.5 sono valorizzati nella tabella 9 con il profilo di "Specialista di prodotto/tecnologia" per le quantità corrispondenti.

7.3 Dettaglio Servizi di Call Center

Servizi ricorrenti

Servizi Call Center			IMPIANTO	RICORRENTE I ANNO	Totale Quantità	Prezzo Totale
ID Tariffa	Servizio	Tariffa Unitaria	Quantità per Anno			
26	Call Center prezzo per contatto	€ 3,50	-	10.000	10.000	€ 35.000,00
27	Sportello canone mensile	€ 9.100,00	-	-	-	€ 0,00
2.6					10.000	€ 35.000,00

Tabella 10 - Dettaglio servizio di call center

8. PIANO DI LAVORO

I servizi di impianto saranno erogati nel periodo compreso tra la data di stipula del Contratto Esecutivo e i successivi cinque mesi.

I servizi ricorrenti saranno erogati nel periodo che va dalla data di rilascio del sistema per i successivi 12 mesi.

Per i dettagli si rimanda al Piano di Lavoro Generale e successive versioni [DR-3, DR-4, DR-5, DR-6, DR-7].

L'inizio delle attività di impianto è previsto entro dieci giorni dalla sottoscrizione della stipula del Contratto Esecutivo. L'attività copre un arco temporale pari a cinque mesi ed è articolata come di seguito descritto:

- T0: riunione di kick-off nel corso della quale vengono definite
- le interfacce dell'OPR e del fornitore;
- il calendario di riunioni per la definizione delle personalizzazioni di base (es: posta elettronica, logo, PEC, ecc.) e della configurazione delle specifiche applicazioni (es: gestione delle domande e dei pagamenti) – almeno 5 riunioni da completare entro un mese dalla sottoscrizione del Contratto Esecutivo;
- il calendario delle sessioni di affiancamento;
- il calendario delle sessioni di collaudo pre-esercizio.

Le attività ricorrenti previste iniziare nel corso dell'anno solare 2023 e relative alla gestione degli aiuti, saranno avviate a seguito del riconoscimento da parte del Ministero del ruolo di Organismo Pagatore di AGEAC per la Regione Campania. Anche in questo caso è prevista una riunione di kick-off, da tenere entro 15 giorni dall'avvenuto riconoscimento dell'Organismo Pagatore, dove verrà definito il piano di campagna per ciascuno dei settori relativi alle domande di aiuto attivati in riuso.

Ogni piano di campagna dovrà prevedere:

- periodo di presentazione di domanda;
- estrazione del campione;
- controlli di ammissibilità delle domande;
- controlli oggettivi/monitoraggio;
- gestione degli esiti;
- pagamento acconto e pagamento saldo.

Inoltre, saranno pianificate le attività trasversali ai settori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gestione dei debiti, gestione antimafia, contabilità, ecc.