

Nome Esecutore	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

PIANO DEI SERVIZI

Servizi ICT

Lotto 1 – “Servizi informatici ICT per applicazioni personalizzate”

CIG: 8664818204

Ver.	Elabora	Verifica	Approva	Data emissione	Descrizione delle modifiche

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

Indice

Indice	2
1 DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE	3
2 SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
3 PREMESSA CONTESTO DI RIFERIMENTO, PERIMETRO E ATTIVITA' DEI SERVIZI	5
3.1 Acronimi e Glossario.....	5
3.2 Contesto di riferimento e perimetro/ambito di intervento	5
3.3 Servizi richiesti da attivare.....	6
4 TIPOLOGIA E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI	7
5 PIANO DI LAVORO GENERALE.....	8
5.1 Data di attivazione e durata	8
5.2 Modalità di esecuzione dei servizi.....	8
5.3 Luogo di esecuzione della Fornitura.....	8
5.4 Tempi di attivazione - Cronoprogramma	9
5.5 Eventuali vincoli e assunzioni	9
6 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA.....	10
6.1 Ruoli e responsabilità	10
6.2 Tipologia e numero Figure professionali	10
7 Piano di subentro.....	11
8 Piano della qualità	11
9 Dimensionamento	12
9.1 Dimensionamento della fornitura in termini di effort	12
9.2 Quadro economico di riferimento.....	13
10 Società coinvolte nella fornitura/subfornitura.....	14
11 Periodo di rendicontazione e fatturazione.....	14
12 Regole di riservatezza e Privacy.....	14

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

1 DATI ANAGRAFICI DELL'AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE

Dati anagrafici amministrazione	
Ragione sociale Amministrazione	Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano (IPES)
Indirizzo	via Orazio 14
CAP	39100
Comune	Bolzano
Provincia	Bolzano
Regione	Trentino-Alto Adige
Codice Fiscale	00121630214
Indirizzo mail	info@ipes.bz.it
PEC	info@pec.wobi.bz.it
Codice PA	Ile_021

Dati anagrafici referente amministrazione	
Nome	Andreas
Cognome	Moroder
Telefono	0471.906681
Indirizzo mail	andreas.moroder@wobi.bz.it
PEC	edv.edp@pec.wobi.bz.it

RTI Almaviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

2 SCOPO DEL DOCUMENTO

In risposta al Piano dei Fabbisogni trasmesso dal Sig. Andreas Moroder per la richiesta di servizi a valere sul Lotto 1 della Convenzione quadro “Servizi informatici ICT per applicazioni personalizzate “, il presente **Piano dei servizi** descrive i seguenti principali elementi:

- **Contesto di riferimento, perimetro** all’interno del quale saranno erogati i servizi richiesti;
- **Tipologia, dimensionamento e modalità di rendicontazione** dei servizi richiesti;
- **Piano di Lavoro Generale** presentato dal Fornitore (di seguito anche “RTI”) per l’erogazione dei Servizi richiesti, con evidenza di:
 - Data di attivazione e durata del progetto oggetto del presente Piano dei servizi;
 - Luogo di esecuzione della Fornitura;
 - Modalità di esecuzione dei servizi;
 - Cronoprogramma (Gantt) delle attività;
 - Eventuali vincoli e assunzioni sottostanti il Piano dei servizi
- **Organizzazione della Fornitura** con specifica:
 - Ruoli e responsabilità;
- **Importo economico** contrattuale previsto.

RTI Almaviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

3 PREMESSA CONTESTO DI RIFERIMENTO, PERIMETRO E ATTIVITA' DEI SERVIZI

3.1 Acronimi e Glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
ACP	Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture della Provincia Autonoma di Bolzano
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
RPG	Report Program Generator, linguaggio di programmazione procedurale ad alto livello
IPES	Istituto Per Edilizia Sociale Alto Adige

3.2 Contesto di riferimento e perimetro/ambito di intervento

IPES - Istituto Per l'Edilizia Sociale - è l'ente della Provincia Autonoma di Bolzano, con lo scopo di mettere a disposizione alloggi per le famiglie meno abbienti, per le persone anziane, i portatori di handicap e per le categorie sociali, ma anche la costruzione e locazione di alloggi per il ceto medio e case albergo per lavoratori e studenti. IPES intende avvalersi della Convenzione Servizi ICT - Lotto 1 per la gestione degli **applicativi RPG attualmente operativi su macchina AS400** utilizzati da IPES.

Nell'ambito del progetto, IPES richiede un servizio di manutenzione, integrazioni evolutive, gestione, assistenza e conduzione applicativa relativo agli applicativi installati sui sistemi AS400 oltre che risorse in grado di fornire supporto per la gestione dei profili utente e della sicurezza e l'implementazione di interfacce utente http sempre in ambiente AS400.

I servizi riguardano i seguenti applicativi realizzati con linguaggio RPG:

- Goldenlake
- Xigeim / patrimonio
- Wobifatt
- Domande e graduatorie
- canoni
- Pagopa
- Interfaccia gestione presenze
- ulteriori moduli presenti su System-I

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

3.3 Servizi richiesti da attivare

ID	Servizi	Tipologia servizi	Servizio selezionato
A	Servizi Realizzativi	A.1 Sistemi gestionali e applicativi ad hoc	
		A.2 Siti web e applicazioni web/mobile	
		A.3 Sistemi informativi geografici	
B	Servizi di gestione, assistenza e manutenzione del portafoglio applicativo	B.1 Applicativi e basi di dati	X
		B.2 Contenuti di siti web	
		B.3 Manutenzione Correttiva	
C	Servizi specialistici ICT	C.1 Servizi Specialistici ICT	
D	Altro	Specificare il servizio richiesto [...]	

4 TIPOLOGIA E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riportano le modalità di rendicontazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione in coerenza con le modalità previste dal Capitolato tecnico:

ID	SERVIZI	Tipologia servizi	Servizio selezionato	DAL	DURATA
A	Servizi Realizzativi	A.1 Sistemi gestionali e applicativi ad hoc			
		A.2 Siti web e applicazioni web/mobile			
		A.3 Sistemi informativi geografici			
B	Servizi di gestione, assistenza e manutenzione del portafoglio applicativo	B.1 Applicativi e basi di dati	X	Verbale di avvio servizio	24 mesi
		B.2 Contenuti di siti web			
		B.3 Manutenzione Correttiva			
C	Servizi specialistici ICT	C.1 Servizi Specialistici ICT			
D	Altro	Specificare il servizio richiesto [...]			

		Modalità acquisizione		
		Corpo	Consumo	Canone
Modalità erogazione	Continuativa			X
	Progettuale			
	Mista			

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

5 PIANO DI LAVORO GENERALE

5.1 Data di attivazione e durata

Le attività oggetto del presente intervento avranno una durata contrattuale di **24 mesi** a partire dalla data sancita nel verbale di avvio servizio.

5.2 Modalità di esecuzione dei servizi

Stante quanto sopra esposto, si riportano, le modalità di esecuzione dei Servizi di:

INTERVENTO B.1 – APPLICATIVI E BASI DI DATI

○ Descrizione del servizio

È richiesto supporto ed assistenza agli utenti su tutti gli applicativi sviluppati in RPG e presenti su ambiente AS400, configurazione dei profili utente e gestione delle policy di sicurezza definite dall'IPES.

Si rende necessario, inoltre, integrare all'attuale gestionale e ai software in uso, lo sviluppo di nuovi progetti in ambiente RPG e la configurazione di interfacce utente http.

○ Fasi e attività

- Assistenza utenti su tutti gli applicativi RPG in ambiente AS400, configurazione di profili utente secondo le policy dell'IPES;
- Sviluppo nuovi progetti in ambiente RPG da integrare al gestionale o ad altro software in uso;
- Supporto RPG nella configurazione di interfacce utente http;
- Analisi e modifiche su applicativi esistenti in linguaggio RPG.

○ Data inizio e fine attività

- Data inizio intervento: Verbale di avvio servizio;
- Durata intervento: 24 mesi.

5.3 Luogo di esecuzione della Fornitura

Il committente si riserva la facoltà di chiedere l'erogazione dei servizi in oggetto presso la propria sede, presso gli utenti o anche presso altro luogo ritenuto idoneo allo svolgimento della mansione richiesta. In tal caso nulla sarà dovuto al prestatore di servizio quale indennità aggiuntiva o rimborso spese. In mancanza di espressa richiesta da parte del committente, il luogo di erogazione potrà essere la sede dell'esecutore o altro luogo da esso ritenuto idoneo, purché ciò non comporti addebiti aggiuntivi al committente o all'utente finale.

RTI Almaviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

5.4 Tempi di attivazione - Cronoprogramma

Di seguito viene riportata la pianificazione di massima delle attività, in linea con quanto richiesto dall'Istituto nel Piano dei Fabbisogni.

ID	SERVIZI	ATTIVITA'	DAL	DURATA
B	Servizi di gestione, assistenza e manutenzione del portafoglio applicativo	Assistenza utenti su tutti gli applicativi RPG in ambiente AS400, configurazione di profili utente secondo le policy dell'IPES; Sviluppo nuovi progetti in ambiente RPG da integrare al gestionale o ad altro software in uso; Supporto RPG nella configurazione di interfacce utente http; Analisi e modifiche su applicativi esistenti in linguaggio RPG.	Verbale di avvio servizio	24 mesi

5.5 Eventuali vincoli e assunzioni

Gli applicativi sono stati realizzati con linguaggio RPG su AS400.

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

6 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

6.1 Ruoli e responsabilità

Per quanto riguarda le figure di coordinamento del RTI del presente Piano dei servizi, IPES potrà far riferimento ai seguenti referenti:

- **Georg Patzleiner**

6.2 Tipologia e numero Figure professionali

Di seguito si riportano le tipologie e il numero delle figure professionali che saranno impiegate.

Figure professionali	Tipologia di servizi						
	A. Servizi Realizzativi			B. Servizi di gestione, assistenza e manutenzione del portafoglio applicativo			C. Servizi specialistici ICT
	A.1 Sistemi gestionali e applicativi ad hoc	A.2 Siti web e applicazioni web/mobile	A.3 Sistemi informativi geografici	B.1 Applicativi e basi di dati	B.2 Contenuti di siti web	B.3 Manutenzione Correttiva	C.1 Servizi Specialistici ICT
Responsabile di progetto applicativo				X			
Analista funzionale							
Analista programmatore				X			
Programmatore				X			
Operatore di Publishing							
Operatore multimediale							
Social media specialist							
Visual web designer							
Grafico WEB							
Content Manager							
Specialista di Prodotto/Tecnologia							
Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia							
UX Specialist							
Operatore data entry							
Business Process Reengineer							
Business Analyst							
Specialista di tematica							
Specialista di pacchetto							
Data Base Administrator							
Sistemista							
System integrator							
Architetto applicativo							
Test Specialist							
Tester							
Analista di organizzazione e processi							
Geo Data Analyst							
Geographic information Technician/Specialist							
Security specialist							
Enterprise Architect							

RTI Almaviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

7 Piano di subentro

Non si richiede il piano di subentro per il servizio richiesto

8 Piano della qualità

Non si richiede il piano di qualità per il servizio richiesto.

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

9 Dimensionamento

9.1 Dimensionamento della fornitura in termini di effort

Si riportano di seguito gli *effort* ipotizzati sul Servizio richiesto in misura di GG/UU

Figure professionali	GG/UU		
	A. Servizi Realizzativi	B. Servizi di gestione, assistenza e manutenzione del portafoglio applicativo	C. Servizi specialistici ICT
Responsabile di progetto applicativo		452,8	
Analista funzionale			
Analista programmatore		452,8	
Programmatore		452,8	
Operatore di Publishing			
Operatore multimediale			
Social media specialist			
Visual web designer			
Grafico WEB			
Content Manager			
Specialista di Prodotto/Tecnologia			
Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia			
UX Specialist			
Operatore data entry			
Business Process Reengineer			
Business Analyst			
Specialista di tematica			
Specialista di pacchetto			
Data Base Administrator			
Sistemista			
System integrator			
Architetto applicativo			
Test Specialist			
Tester			
Analista di organizzazione e processi			
Geo Data Analyst			
Geographic information Technician/Specialist			
Security specialist			
Enterprise Architect			

La ripartizione dell'effort costituisce una stima coerente con il Cronoprogramma di massima delle attività riportato al par. 5.4 del presente Piano dei servizi. Si evidenzia che tale ripartizione potrà essere oggetto di successiva revisione e affinamento sulla base della **pianificazione di dettaglio delle attività che sarà oggetto di implementazione durante le prime fasi di progetto.**

RTI Almaviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

9.2 Quadro economico di riferimento

In linea con quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni, si riporta di seguito l'**impegno economico programmato complessivo** del Progetto oggetto del presente Piano dei servizi:

ID	Servizi	Sotto – Servizio Richiesto	Importo €			
			Anno I	Anno II	Anno III	Anno IV
A	Servizi Realizzativi	A.1 Sistemi gestionali e applicativi ad hoc				
		A.2 Siti web e applicazioni web/mobile				
		A.3 Sistemi informativi geografici				
A	SUBTOTALE					
B	Servizi di gestione, assistenza e manutenzione del portafoglio applicativo	B.1 Applicativi e basi di dati	150.000,00	150.000,00		
		B.2 Contenuti di siti web				
		B.3 Manutenzione Correttiva				
B	SUBTOTALE		150.000,00	150.000,00		
C	Servizi specialistici ICT	C.1 Servizi Specialistici ICT				
C	SUBTOTALE					
D	Altro	Specificare il servizio				
D	SUBTOTALE					
	TOTALE		150.000,00	150.000,00		

I valori sono espressi in euro e si intendono IVA esclusa.

RTI Al maviva, Datef, KPMG	Servizi ICT – Lotto 1
Piano dei Servizi	

10 Società coinvolte nella fornitura/subfornitura

Per lo svolgimento dei servizi l'eventuale utilizzo di subappaltatori sarà condiviso con l'Amministrazione.

11 Periodo di rendicontazione e fatturazione

In coerenza con quanto previsto dalla Convenzione Quadro, la fatturazione dei servizi oggetto del presente Piano dei Servizi verrà effettuata con cadenza bimestrale sulla base di rapporti di "Stato Avanzamento Lavori" (di seguito SAL) prodotti dal Fornitore per il bimestre di riferimento e approvati dall'Amministrazione.

Il rapporto di SAL dovrà indicare il dettaglio delle ore lavorate dalle risorse impegnate nell'erogazione del servizio oggetto del presente Piano.

Per quanto concerne i termini di pagamento, nel rispetto di quanto previsto nella Convenzione Quadro, si rimanda al Contratto attuativo che sarà attivato a fronte del presente Piano dei Servizi.

12 Regole di riservatezza e Privacy

In materia di disciplina della Privacy, si specifica che la sottoscrizione del presente Piano dei servizi, ove l'Esecutore (RTI) sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, in sussistenza dei requisiti previsti dall'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679, conferisce al medesimo la nomina di "Responsabile del trattamento" dei dati personali da parte del Titolare del trattamento (Amministrazione contraente). A tal fine, l'Esecutore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE e nei provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.