

ALLEGATO 1

Nota Tecnica. Fabbisogni e Requisiti Minimi Licenze di Accesso alle Banche dati del settore ICT & Innovation

1. Premessa

La presente nota tecnica ha l'obiettivo di definire il fabbisogno puntuale ed i requisiti minimi oggetto della fornitura, qualificati in servizi e licenze di accesso alle banche dati nel settore dell'ICT & Innovazione.

La finalità dell'iniziativa è garantire l'accesso a banche dati del settore ICT, con l'obiettivo di sostenere costantemente un alto livello di innovazione tecnologica. Inoltre, si intende assicurare una gestione del sistema informativo che sia efficiente sia dal punto di vista dei costi che delle prestazioni, accompagnando l'introduzione di tecnologie abilitanti che favoriscano l'adozione di nuovi modelli organizzativi e processi lavorativi più agili.

2. Caratteristiche del servizio

1. Fornitura di una guida Strutturata che consenta alla Direzione regionale di definire un percorso di digitalizzazione strutturato basato su strumenti di:

- **modelli di governo** utili a valutare il livello di maturità digitale dell'organizzazione. Questo modello consente di analizzare la situazione attuale, identificare i punti di forza e le aree di miglioramento, e di conseguenza definire roadmap di sviluppo e azioni prioritarie per la trasformazione.
- **definizione, misurazione e comunicazione** dell'efficacia dei piani di trasformazione digitale. Permette di identificare obiettivi e KPI comuni, tracciare i progressi e confrontarli con i benchmark del settore pubblico, fornendo analisi e raccomandazioni concrete.

2. Sviluppo di Competenze sull'Intelligenza Artificiale (AI) per accrescere la competenza interna sull'AI, comprenderne i modelli implementativi e valutarne rischi e benefici attraverso strumenti di:

- **mappatura del ciclo di vita** e il livello di maturità delle tecnologie emergenti, inclusa l'AI, con specifica attinenza per i servizi sociali. Detto strumento deve supportare la Direzione regionale per capire quando investire in una tecnologia, riducendo i rischi legati all'adozione di soluzioni premature e non ancora consolidate.
- **generative Ai use-case comparison for human and social services**: servizio che possa fornire un'analisi comparativa dei principali casi d'uso dell'AI Generativa nei servizi sociali, e che valuti le diverse applicazioni secondo parametri di valore, fattibilità e maturità tecnologica, consentendo alla Direzione regionale di conferire priorità agli investimenti nelle applicazioni più promettenti e allineate agli obiettivi strategici.
- **formazione e upskilling** progettato per **accelerare l'apprendimento su temi complessi** come l'AI, attraverso l'offerta di sessioni mirate ad aumentare la comprensione collettiva e a migliorare la qualità del processo decisionale strategico.

3. Supporto per l'analisi di funzionamento e potenziamento dei Servizi Sociali della Regione Lazio, sfruttando le nuove tecnologie, basato su:
 - **ricerca indipendente e oggettiva:** garantendo assoluta terzietà rispetto a qualsiasi fornitore di tecnologia o società di consulenza e assicurare che le analisi e le raccomandazioni siano imparziali e finalizzate a supportare le migliori scelte per la Direzione regionale.
 - **accesso a best practice internazionali:** basato sull'interazione con migliaia di organizzazioni pubbliche e private nel mondo per consentire alla Direzione regionale di accedere a pratiche consolidate e di riutilizzare esperienze di successo.
 - **analisi di mercato e tecnologie** che consentono di mappare le soluzioni innovative e confrontare i prodotti in base a casi d'uso specifici, guidando la scelta delle tecnologie più adatte per modernizzare i servizi.
4. Strumenti per la misurazione dell'impatto sociale che si avvalgono di:
 - **database di benchmarking internazionale,** con dati autorevoli su investimenti, costi e performance che possono essere usati per definire KPI e confrontare le proprie performance.
 - **strumenti per tracciare i progressi rispetto a KPI predefiniti** e confrontarli con i benchmark della Pubblica Amministrazione, fornendo una misurazione oggettiva dell'efficacia delle iniziative.
5. Ri-capitalizzazione delle Competenze Interne attraverso:
 - **accesso a esperti e analisti** per garantire un confronto illimitato con analisti internazionali e un team dedicato di **executive partner italiani**, con specializzazione anche nella PA, che consentano di contestualizzare la ricerca e a trasferire conoscenza.
 - **peer & practitioner research:** modello di ricerca basato sull'analisi di casi reali per fornire strumenti, modelli e template pratici effettivamente utilizzati da altre organizzazioni, atto a ridurre i costi di consulenza e migliorare le capacità di esecuzione dei progetti da parte della Direzione regionale.
 - **trasferimento continuo di conoscenza:** modello di servizio pensato per un trasferimento continuo di conoscenza e l'empowerment del cliente.

3. Requisiti richiesti

Di seguito si dettagliano l'insieme dei fabbisogni della Direzione regionale Inclusione Sociale (di seguito Direzione regionale) espressi sotto forma di requisiti minimi (da Req 1 a Req 6) che l'accesso alle Banche dati dovrà rispettare.

Allo scopo di verificare e validare la corrispondenza delle Banche dati con parte dei fabbisogni, la Direzione regionale si riserva la facoltà di richiedere agli operatori economici che intendono proporsi una *Proof Of Concept* (POC) della piattaforma offerta con attivazione di un account demo (username e password di accesso alla banca dati) nell'arco di 24 ore dalla richiesta.

REQUISITI MINIMI (REQ)

Req 1 > Durata: durata di accesso alla banca dati per un periodo di 24 mesi.

Req 2 > Caratteristiche della Ricerca: indipendenza, imparzialità, oggettività, qualità:

considerato che la le banca dati verranno utilizzato anche a supporto della progettazione, valutazione, adozione ed acquisto di prodotti Hardware e Software, di servizi di gestione infrastrutture, di sviluppo applicazioni, di analisi basi dati, di sviluppo business intelligence e di modelli statistici, gli operatori che erogano l'accesso oggetto della manifestazione, a tutela dei principi di terzietà ed indipendenza, non devono al contempo vendere nessuno dei suddetti prodotti e servizi, né sviluppare e pubblicare ricerche o studi "ad hoc" sponsorizzati da tali fornitori ICT ed in particolare:

- A. Deve essere provata l'assoluta terzietà rispetto ai fornitori di tecnologie e servizi informatici di qualsiasi tipo (es. disegno e sviluppo applicativo, gestione infrastrutture, vendita hardware e software), sostanziata e garantita anche dall'assenza di commistione di ruoli di Analisti e ruoli di consulenza;
- B. Il fornitore NON deve sviluppare e pubblicare ricerche o studi "ad hoc" (es. ricerca di tipo whitepaper) sponsorizzata da fornitori di prodotti HW o SW o di servizi ICT in alcuna forma, su alcun canale sia esso pubblico o portale riservato agli utenti, indipendentemente che sia sviluppata da partecipate o BU dedicate, ed indipendentemente che sia o meno marcata come commissionata o meno;
- C. Il fornitore o eventuali sue partecipate o consorziate non devono quindi offrire servizi in mercati per i quali la Direzione regionale inclusione Sociale utilizzerà la "Ricerca ICT" stessa a supporto delle eventuali valutazioni, dell'adozione ed acquisto di prodotti e servizi.
- D. Al fine di garantire l'indipendenza della "Ricerca" è fondamentale che la Ricerca stessa sia prodotta totalmente da Analisti che siano "dipendenti" a tempo pieno della società fornitrice, i quali, al fine di evitare scenari di potenziale conflitto d'interessi, non devono possedere quote azionarie di aziende operanti in settori oggetto dell'analisi della Ricerca, nonché non devono ricoprire ruoli operativi in altre aziende (componenti di Board, consulenti, ecc). Tali analisti devono essere vincolati al codice etico della azienda che ne formalizza e controlla i principi di indipendenza ed oggettività;
- E. Le ricerche, le analisi e i dati disponibili devono avere una valenza internazionale documentata da una solida e comprovata base di clienti attivi che contribuiscono alla conoscenza attraverso le interazioni con gli analisti nazionali e internazionali;
- F. La qualità e la terzietà delle fonti dei dati richieste deve essere garantita mediante un modello di raccolta di informazioni basato primariamente su una frequente e diretta interazione con una ampia e comprovata base di organizzazioni pubbliche e private nazionali ed internazionali e non da meccanismi quali survey, questionari o dati provenienti primariamente da fornitori di tecnologia e servizi;
- G. I contenuti devono essere frutto di un metodo di ricerca che li renda oggettivi quindi devono essere pubblicati e non sviluppati ad-hoc su richiesta di attività consulenziali e/o Project management, con valenza soggettiva;

H. L'operatore economico deve avere presenza Internazionale, al fine di assicurare che le ricerche effettuate siano valide non solo in ambito locale. Si richiede quindi presenza internazionale stabile sia in altri paesi europei che extra europei (attestata da strutture di ricerca ed analisti e non solo da sedi commerciali).

Req 3 > Modalità d'Accesso alle banche dati informative del settore ICT: i contenuti della banca dati devono essere specificatamente orientati ad organizzazioni che, come la Direzione regionale Inclusione sociale, sono utilizzatori di tecnologie e non fornitori. Sono pertanto escluse dalla fornitura quelle analisi tipicamente di interesse per i vendor di mercato, quali ad esempio market trends, market-share, go-to-market models, customer segmentation e supporto al marketing dei fornitori, ecc. Ulteriori caratteristiche richieste sono:

- A. L'accesso alla banca dati deve essere profilato per le utenze e deve essere multicanale, ovvero i contenuti devono essere fruibili sia dal desktop che in mobilità;
- B. Deve essere possibile, oltre alla consultazione online dei documenti presenti sul portale, anche il loro download per una consultazione in locale in formato standard Pdf o MS Office;
- C. Deve essere garantito un supporto personalizzato con l'assegnazione di un team di contatto dedicato italiano, punto di riferimento per tutti gli aspetti di comprensione inerenti i contenuti stesso, di elevata esperienza e con presenza locale. Con tale Team deve poter essere possibile organizzare incontri periodici, anche nella forma di webinar e web conference, che aiutino a contestualizzare il contenuto della banca dati e gli strumenti disponibili rispetto a obiettivi, strategia, piani, organizzazione ed attività della stazione appaltante;
- D. Deve essere possibile interloquire, previa pianificazione, direttamente e illimitatamente con Analisti specializzati nei vari temi tecnologici e gestionali, per richiedere approfondimenti e analisi aggiuntive, a supporto delle scelte metodologiche e tecnologiche e di analisi;
- E. Deve essere agevolato l'accesso alle community di *IT professionals* per condivisione esperienze e pratiche legate a tecnologie e *vendor*;
- F. Deve essere agevolato l'accesso alle community di Professionisti IT della PA e non solo per condivisione esperienze e pratiche legate a tecnologie e *vendor*.

Req 4 > Contenuti della Ricerca/Banca Dati: relativamente ai contenuti della banca dati, si richiede le seguenti caratteristiche:

- A. Il contenuto della banca dati e le relative ricerche ed analisi, devono essere sviluppate attraverso metodologie di analisi orientate alle organizzazioni che usano la tecnologia e non ai *vendor* di servizi o prodotti ICT. I contenuti liberamente rintracciabili sui motori di ricerca pubblici (Google etc.) non possono essere considerati dati specialistici, dunque esulano dall'oggetto della fornitura.

- B. I contenuti della Banca Dati devono essere inediti e coperti da Copyright e le caratteristiche ed i contenuti (Ricerche) della banca dati devono essere già disponibili alla data di pubblicazione del presente documento.
- C. La copertura della “Ricerca ICT” deve garantire un elevato livello di specializzazione tecnica in grado di coprire con più Analisti dedicati alle materie oggetto della presente ricognizione al fine di apportare conoscenza aggiuntiva al personale della Direzione regionale Inclusione Sociale.

Req 5 > Base Installata: l’operatore economico deve erogare servizi analoghi a quelli richiesti e disporre di una base di clienti ampia e rappresentativa della Pubblica amministrazione italiana. Con presenza di sedi operative, e non meramente commerciali, sul territorio italiano, indispensabile per consentire una continuità di rapporti diretti. Il fornitore deve avere rapporti uguali a quelli richiesti con altre grandi amministrazioni anche in altri paesi ed una base clienti ampia e rappresentativa, che alimenta stabilmente la ricerca.

Req 6 > Supporto ed Accesso Esperti ex-CIO – Italia: supporto dedicato alla comprensione e contestualizzazione della ricerca al contesto della Direzione regionale Inclusione Sociale e del settore pubblico di riferimento.