

Area Soluzioni per la pubblica amministrazione



PIANO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

**REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA INFORMATICO
A SUPPORTO DELLE FUNZIONI DI MONITORAGGIO
“ITALIA LOGIN – LA CASA DEL CITTADINO”**

*(Piano Operativo Nazionale “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”
Asse 1, azione 1.3.1 e Asse 2, azione 2.2.1)*



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Scopo.....	3
1.3	Campo di applicazione.....	3
1.4	Assunzioni.....	4
1.5	Riferimenti.....	4
1.6	Acronimi e glossario.....	4
2	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	5
2.1	Dati anagrafici amministrazione.....	5
3	DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO	6
3.1	Sviluppo del sistema di monitoraggio.....	7
3.1.1	Sviluppo Portale del sistema di monitoraggio.....	7
3.1.2	Autenticazione e autorizzazione (Single Sign-On).....	8
3.2	Attività e strumenti di supporto all'Amministrazione.....	8
3.3	Servizi richiesti.....	9
4	ALLEGATO - DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	10
4.1	Servizi di sviluppo.....	10
4.1.1	L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web.....	10
4.1.2	L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP.....	10
4.2	L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP.....	10
4.3	Servizi di Gestione.....	11
4.3.1	L4.S3 - Content Management.....	11
4.3.2	L4.S4 - Gestione Operativa.....	11
4.3.3	L4.S6 - Conduzione Applicativa.....	11
4.4	L4.S7 - Supporto Specialistico.....	12



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea. Per il perseguimento di tali obiettivi, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, oggetto dei piani nazionali «Strategia italiana per la Banda Ultra Larga» e «Strategie per la Crescita Digitale 2014-2020». Nell'ambito del piano per la crescita digitale si inserisce il progetto "Italia Login – la casa del cittadino", previsto dal Programma Operativo Nazionale "Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020" a valere sull'Asse 1, azione 1.3.1 e sull'Asse 2, azione 2.2.1, sulla base della Convenzione sottoscritta in data 2 agosto 2016 tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e l'AgID. Il progetto, tra le diverse iniziative, prevede l'attuazione di piattaforme nazionali e di infrastrutture fisiche ed immateriali, che abilitano l'interoperabilità delle banche dati e degli ecosistemi verticali, favorendo la corretta interazione tra cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazione. Tale modello strategico è ripreso nel Piano triennale per l'ICT nella Pubblica Amministrazione 2017-2019, per il quale AgID "[...] trasforma gli obiettivi strategici in progettualità, coordina la programmazione, la realizzazione delle piattaforme nazionali e dei progetti catalizzatori del cambiamento, gestendo la relazione tra gli attori, emanando regole tecniche [...]"

La realizzazione a regime di Italia Login presuppone l'esercizio e l'integrazione delle piattaforme, delle infrastrutture e dei servizi che abilitano il nuovo paradigma di comunicazione del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni, nel quale servizi quali l'identificazione elettronica, la firma elettronica qualificata, la posta elettronica certificata e la conservazione digitale giocano un ruolo essenziale.

È richiesta, pertanto, un'efficace azione di governance e di monitoraggio da parte di AgID delle iniziative progettuali coinvolte e dei diversi player che, in quanto erogatori di servizi, intervengono nella gestione dei rapporti tra il cittadino e la PA.

L'Amministrazione intende realizzazione di un sistema informatico a supporto delle funzioni di monitoraggio nell'ambito del progetto "Italia Login – la casa del cittadino", individuando i Servizi SPC – Lotto 4, da attivare, finalizzati sviluppo della piattaforma, attraverso la realizzazione di servizi finalizzati a soddisfare le esigenze espresse da AgID.

1.2 Scopo

Scopo del documento è descrivere i fabbisogni dell'Amministrazione nell'ambito dei macro servizi offerti dal progetto SPC Lotto 4.

1.3 Campo di applicazione

Il Documento si applica al Contratto SPC - Lotto 4. In particolare, ai seguenti servizi:

- Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web
- Conduzione Applicativa
- Supporto Specialistico

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 04/08/2017 relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

2 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE

2.1 Dati anagrafici amministrazione

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Agenzia per L'Italia Digitale
Indirizzo	Via Liszt, 21
CAP	00144
Comune	Roma
Provincia	Roma
Regione	Lazio
Codice Fiscale	97735020584
Indirizzo mail	info@agid.gov.it
PEC	protocollo@pec.agid.gov.it
Codice PA	agid

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	
Cognome	
Telefono	
Indirizzo mail	
PEC	protocollo@pec.agid.gov.it

3 DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO

In relazione agli obiettivi da perseguire, si intende ricorrere all’offerta di servizi previsti dai Contratto-Quadro SPC Cloud-Lotto 3 e SPC Cloud-Lotto 4 (fabbisogno riportato in due piani distinti).

		Descrizione servizi
LOTTO 3	Servizio L3.S6: Supporto alla memorizzazione dei Big Data	Sotto-servizio base “M” Sotto-servizi accessori “E” e “D”
	Servizio L3.S7: Supporto all’analisi dei Big Data	Fase 1- Valutazione preliminare delle esigenze Fase 2 – Acquisizione dei dati provenienti da fonti esterne Fase 3- Formulazione e implementazione del modello di analisi, Fase 4 - Conduzione della soluzione
LOTTO 4	Servizio L4.S1: Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	Realizzazione ex-novo, evoluzione e/o reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile.
	Servizio L4.S6: Conduzione Applicativa	Attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4
	Servizio L4.S7: Supporto Specialistico	Risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche

Il presente piano descrive l’esigenza per i servizi offerti nell’ambito del Lotto 4.

L’Amministrazione, infatti, nell’ambito di un processo di rinnovamento e integrazione dei sistemi informatici, vista l’opportunità offerta dall’accordo quadro relativo all’appalto dei servizi di realizzazione e manutenzione di Portali e Siti Web in logica di multicanalità, offerti dal contratto Quadro Consip Lotto 4 in favore delle PA, intende stipulare un contratto esecutivo, che sarà avviato a partire dalla sottoscrizione con validità fino alla scadenza del Contratto Quadro, il quale ha una durata di 60 (sessanta) mesi decorrenti dalla data di sua sottoscrizione (04/08/2017).

L’iniziativa in oggetto riguarda la realizzazione di un sistema informatico che consenta di disporre di strumenti e funzioni per indirizzare e potenziare le predette funzioni di monitoraggio nell’ambito del progetto “Italia Login – la casa del cittadino”.

Occorre realizzare una base informativa per la collezione sistematica e l’analisi delle informazioni (strutturate e non-strutturate) relative ai diversi player che operano nell’ambito di Italia Login, affinché si possa sia verificare in corso d’opera la corretta esecuzione delle attività previste, sia dare conto agli stessi cittadini, principali fruitori dei servizi di Italia Login, delle verifiche svolte sui principali player e dei risultati conseguiti, attraverso la produzione e pubblicazione di statistiche periodiche; il sistema dovrà inoltre consentire di rilevare dagli stessi

fruitori, elementi di attenzione rivolti al miglioramento dei servizi erogati, abilitando metodi di analisi dei social network.

Si tratta di realizzare un sistema, accessibile anche da utenti esterni o in mobilità, con le necessarie misure di sicurezza, che consenta di popolare o estrarre informazioni da una base informativa e permetta anche, in prospettiva, l'integrazione con altri sistemi interni (per esempio il sistema di protocollo) o di altri stakeholder per una migliore automazione dei processi. A titolo indicativo, il sistema dovrà rendere disponibili funzioni per:

- La raccolta delle segnalazioni da parte degli utenti secondo modalità controllate, che consentano di accertarne la fondatezza;
- La collezione sistematica delle informazioni dai diversi player, (dati periodici prodotti dalle diverse tipologia di gestori; dati prodotti dai monitori AgID...);
- La produzione di statistiche periodiche di riepilogo o di tipo predittivo (cruscotto per estrazione dati e produzione di report);
- La rilevazione di informazioni che consentano di innescare verifiche in modo proattivo, piuttosto che su segnalazione (per esempio attraverso i social network).

L'adesione al Lotto 4 riguarda le componenti di seguito riportate.

3.1 Sviluppo del sistema di monitoraggio

Il sistema di monitoraggio dovrà consentire la raccolta di dati e la fruizione delle informazioni a diverse tipologie di utenti e applicazioni, attraverso un unico punto di accesso profilato, che consentirà il reindirizzamento verso le sezioni di interesse dedicate ai vari soggetti oggetto di monitoraggio.

Il sistema dovrà anche consentire di rilevare, dagli stessi fruitori, elementi di attenzione, aspetti da migliorare o aree di eccellenza, per esempio abilitando metodi di analisi dei social network piuttosto che indagini periodiche condotte con metodi tradizionali.

3.1.1 Sviluppo Portale del sistema di monitoraggio

Il sistema sarà realizzato in modalità web responsive e pertanto fruibile attraverso dispositivi mobile.

Saranno previste 4 sezioni dedicate ai diversi *player*:

- Gestori di posta elettronica certificata;
- Conservatori accreditati;
- Prestatori di servizi fiduciari qualificati (QTSP);
- Soggetti pubblici e privati che partecipano a SPID.

Si tratta di realizzare un sistema web based che sia accessibile dall'esterno con adeguati livelli di sicurezza.

Le informazioni contenute nei siti e nei portali web dedicati ad "Italia Login" devono poter essere fruite anche in modalità mobile, ovvero su dispositivi mobili mediante browser (tipicamente identificabili con l'affisso m. preposto all'indirizzo del sito).

Il sistema consentirà:

- La raccolta delle segnalazioni da parte degli utenti secondo modalità controllate, che consentano di accertarne la fondatezza;
- La collezione sistematica delle informazioni dai diversi player, (dati periodici prodotti dalle diverse tipologie di gestori; dati prodotti dai monitori AgID...);
- La produzione di statistiche periodiche di riepilogo o di tipo predittivo (cruscotto per estrazione dati e produzione di report).

Per quanto riguarda la rilevazione di informazioni che consentano di innescare verifiche in modo proattivo, piuttosto che su segnalazione (per esempio attraverso i social network), tale funzionalità sarà garantita per tutta la durata della fornitura.

3.1.2 Autenticazione e autorizzazione (Single Sign-On)

Il sistema deve consentire l'accesso mediante identificazione univoca degli utenti e una gestione evoluta dei profili di accesso. Gli accessi ai servizi di piattaforma così come tutte le operazioni effettuate dagli utenti, ad esempio login e consultazioni, devono essere tracciati e registrati in appositi log di sistema.

Il modulo di autenticazione e autorizzazione nello specifico sovrintende e governa il processo di autenticazione di tutti gli operatori che intendono avvalersi di servizi esposti dalla piattaforma, secondo specifici criteri, consentendo la gestione sicura dell'intero ciclo di vita delle identità digitali.

3.2 Attività e strumenti di supporto all'Amministrazione

In una prima fase, corrispondente ai primi 6 mesi di rilascio del sistema, si rende necessaria un'attività di supporto al team interno di progetto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato nell'ambito dei servizi oggetto del presente piano. Le attività di interesse, che nel corso dei 24 mesi saranno prese in carico allo staff interno dell'Amministrazione riguardano:

- la gestione applicativa corrente di quanto realizzato
- supporto operativo agli utenti ed Help Desk
- Avvio e presa in carico di eventuali nuove funzionalità in esercizio.

Per far fronte all'esigenza sopra indicata, l'Amministrazione richiede il servizio di conduzione applicativa.

Nell'arco temporale di durata del progetto, appare comunque necessario prevedere un servizio di supporto specialistico di cui usufruire a richiesta, per le eventuali esigenze che potrebbero sopraggiungere relative ai servizi sopra indicati.

3.3 Servizi richiesti

Di seguito i servizi richiesti.

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio selezionato	Periodo Da	Periodo A
L4.S1	Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web	X	2018	2019
L4.S2	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	NO		
L4.S3	Content management	NO		
L4.S4	Gestione Operativa	NO		
L4.S5	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	NO		
L4.S6	Conduzione applicativa	X	2018	2019
L4.S7	Supporto specialistico	X	2018	2019

La tabella seguente riporta gli importi massimali (al netto di IVA) per la realizzazione di quanto indicato nel presente documento, calcolati per una durata stimata di 24 mesi.

Spesa prevista	2018		2019		Totale
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre	
Servizi di Sviluppo		265.030	114.733		379.763
Servizi di Conduzione				83.948	83.948
TOTALE					463.711,00

4 ALLEGATO - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito l'elenco dei servizi previsti nel contratto SPC Lotto 4 che l'amministrazione può scegliere selezionandoli dalla tabella conclusiva.

4.1 Servizi di sviluppo

I servizi di sviluppo sono i seguenti:

- L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web
- L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP

4.1.1 L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web

Realizzazione ex-novo, evoluzione e/o reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile

Il servizio comprende le attività necessarie per la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e/o la reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile.

È previsto lo staffing dei team secondo un mix specifico in funzione del ciclo di sviluppo prescelto (Realizzativo/Completo).

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S1.1 Ciclo Completo (FP)
- L4.S1.2 Ciclo Realizzativo (FP)
- L4.S1.1bis Ciclo Completo (gg/pp)
- L4.S1.2bis Ciclo Realizzativo (gg/pp).

4.1.2 L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP

Realizzazione ed evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet

Il servizio ha come obiettivo la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet; in via generale, si distinguono le seguenti tipologie di APP:

- **Informative** - applicazioni a finalità puramente divulgativa dei servizi dell'Amministrazione
- **Dispositive** - applicazioni che consentono la fruizione dei servizi istituzionali attraverso i canali mobile sopra indicati.

4.2 L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP

Garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S5.1 Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web
- L4.S5.2 Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web

4.3 Servizi di Gestione

I servizi di gestione sono i seguenti:

- L4.S3 Content Management
- L4.S4 Gestione Operativa
- L4.S6 Conduzione Applicativa

4.3.1 L4.S3 - Content Management

Supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti dei siti/portali/app con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti

Il Servizio consiste nel supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti; in particolare, le attività sono così categorizzabili:

- supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali
- classificazione e archiviazione dei contenuti
- pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti.

4.3.2 L4.S4 - Gestione Operativa

Gestione di tutti gli aspetti tecnologici, funzionali, applicativi e di CMS (as a service), connessi all'erogazione di siti, portali, applicazioni web e APP mediante il Centro Servizi

Il servizio prevede le seguenti attività:

- messa a disposizione di infrastrutture logistiche e sistemistiche necessarie ad ospitare i siti/portali delle Amministrazioni committenti, nell'ambito del Centro Servizi e loro conduzione tecnica ed operativa (in esercizio)
- erogazione di una piattaforma di CMS "as a service" e relativa gestione.

Il servizio è così suddiviso:

- L4.S4.1 Gestione Operativa (fascia Base)
- L4.S4.1a Gestione Operativa (fascia Base) Servizio Aggiuntivo
- L4.S4.2 Gestione Operativa (fascia Media)
- L4.S4.2a Gestione Operativa (fascia Media) Servizio Aggiuntivo
- L4.S4.3 Gestione Operativa (fascia Alta)
- L4.S4.3a Gestione Operativa (fascia Alta) Servizio Aggiuntivo

4.3.3 L4.S6 - Conduzione Applicativa

Attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4

Il servizio di conduzione applicativa comprende attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4.

Particolare rilevanza assume, ai fini dell'erogazione del presente servizio, l'organizzazione da parte dell'Aggiudicatario del servizio di Help desk.

4.4 L4.S7 - Supporto Specialistico

Risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche

Il servizio consente all'Amministrazione committente di usufruire di risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche; a tal fine, l'Amministrazione può individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.