

## DETERMINAZIONE N. 335/2018

**Oggetto: Adesione tramite Contratto Esecutivo al Contratto Quadro CONSIP SPC Cloud - Lotto 4 - “Servizi di realizzazione e gestione di Portali e servizi on-line” per la realizzazione della “Piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale”, Progetto PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 “Italia Login - la casa del cittadino”, a valere sull’Asse 1, azione 1.3.1. Fondo FSE e sull’Asse 2, azione 2.2.1., Fondo FESR - CUP C51H16000080006.**

### IL DIRETTORE GENERALE

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell’Agenzia per l’Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell’Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l’innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante “Misure urgenti per la crescita del Paese”, convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l’articolo 14-bis (Agenzia per l’Italia digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell’amministrazione digitale) e s.m.i.;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al n.1-1815, con il quale la dott.sa Teresa Alvaro è stata nominata, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, con decorrenza dalla data del predetto decreto;

**VISTO** il Regolamento di contabilità, finanza e bilancio, adottato in via definitiva con determinazione n.4/2016 e approvato con Decreto “Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica” a firma del Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione e del Ministro dell’Economia e Finanze del 1° settembre 2016, registrato alla Corte dei conti in data 26 settembre 2016 al n. 2636 (pubblicato sulla GURI n. 241 del 14 ottobre 2016), limitatamente alle disposizioni da applicare nelle attività negoziali e nelle fasi di controllo e pagamento dell’Agenzia e non con riferimento al circuito finanziario del progetto;

### **VISTI:**

- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 pubblicato sulla GUUE del 20.12.2013 che reca disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo



sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e definisce disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

- il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 pubblicato sulla GUUE del 20 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo e abrogante il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;
- il Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e a disposizioni specifiche concernenti l'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" e che abroga il regolamento (CE) n. 1080/2006;
- il Regolamento (UE - EURATOM) n. 1311/2013 del Consiglio del 2 dicembre 2013 che stabilisce il quadro finanziario pluriennale per il periodo 2014-2020;
- la Decisione C (2014) 8021 del 29 ottobre 2014 con la quale la Commissione europea ha adottato l'Accordo di Partenariato con l'Italia (di cui alla delibera CIPE n. 18/2014) ed in particolare l'allegato II "Elementi salienti della proposta di SJGE.CO. 2014-2020";
- la Decisione della Commissione Europea C(2015) del 23 febbraio 2015 n. 1343, e da ultimo, la decisione n. C(2018) 5196 del 31 luglio 2018, di approvazione del Programma Operativo Nazionale (PON) "Governance e capacità istituzionale" 2014-2020, CCI12014IT05M20P002 che si inquadra nel processo di cambiamento strutturale a cui sono orientate le politiche del Paese per lo sviluppo e l'occupazione e si propone di contribuire al perseguimento della Strategia Europa 2020 investendo, in maniera sinergica, su due degli Obiettivi Tematici definiti nell'Accordo di Partenariato Italia 2014-2020;

#### VISTE

- la Determinazione n. 1976 del 2 agosto 2016, per la definizione della Convenzione ex art. 15, legge n. 241/1990 e s.m.i., tra l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al Progetto "Italia Login – la casa del cittadino";
- la Convenzione sottoscritta in data 2 agosto 2016 tra il Dipartimento della Funzione pubblica e l'AgID per la realizzazione ed implementazione delle attività previste dal Progetto "Italia Login - la casa del Cittadino";
- la Determinazione n. 296 del 3 settembre 2018 con cui si è provveduto ad approvare l'atto aggiuntivo alla richiamata Convenzione ex art. 15, legge n. 241/1990 e s.m.i., tra l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al



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 (CUP C51H16000080006);

- l’Atto aggiuntivo alla richiamata Convenzione ex art. 15, legge n. 241/1990 e s.m.i., tra l’AgID e la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi al Progetto “Italia Login – la casa del cittadino”;
- la Determinazione n. 327 del 4 ottobre 2018 con cui è stato nominato il nuovo Responsabile Esterno di Operazione (REO), il dott. Francesco Tortorelli;

**CONSIDERATO** che l’AgID ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell’Agenda digitale italiana in coerenza con l’Agenda digitale europea e contribuire alla diffusione dell’utilizzo delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, favorendo l’innovazione e la crescita economica, culturale e sociale del Paese;

**CONSIDERATO** che il progetto Italia Login rappresenta un programma strutturale finalizzato all’integrazione dei servizi pubblici digitali del Paese e al raggiungimento nella PA dei più elevati standard di efficienza organizzativa, gestionale e amministrativa. In esso si raccolgono, integrano e valorizzano diversi asset secondo un modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA, e che, più in particolare, la linea di attività 2 del progetto mira allo sviluppo degli ecosistemi della pubblica amministrazione;

**CONSIDERATO** che, nell’ambito della Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020 e del Progetto “Italia login – la casa del cittadino”, l’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) intende supportare il MiBAC – Direzione Generale Musei nell’avvio dell’ecosistema digitale dei musei italiani, che si porrà al centro dell’ecosistema “Beni culturali e turismo” descritto dal Piano triennale e che vede nella piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale (SMN) il suo principale asset;

**CONSIDERATO** che, nell’ambito del contesto richiamato, AgID intende realizzare la piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale che consentirà di innovare e rendere più efficienti i processi e le procedure organizzative all’interno del SMN, di semplificare le relazioni ed il coordinamento tra la DG Musei e gli oltre 6.000 musei italiani, di supportare la formazione degli operatori museali e di gestire il processo di accreditamento e valutazione dei Musei al Sistema Museale Nazionale;

**CONSIDERATO** che obiettivo del progetto è di innovare e rendere più efficienti i processi e le procedure organizzative all’interno del SMN, di semplificare le relazioni ed il coordinamento tra la DG Musei e gli oltre 6.000 musei italiani e di supportare la formazione degli operatori del SMN, un



rinnovamento che sarà possibile supportare attraverso lo sviluppo di una piattaforma digitale di integrazione che:

- migliorerà la governance del SMN garantendo l’inserimento e l’aggiornamento costante dei dati riguardanti tutte le strutture presenti nel SMN;
- consentirà di valutare le strutture museali sui livelli minimi di servizio, attraverso la piattaforma infatti dovrà essere gestito il processo di accreditamento dei musei italiani al SMN, che darà informazioni utili ai cittadini per la fruizione dei servizi museali;
- consentirà la realizzazione di attività di formazione dei direttori e degli operatori del SMN e renderà più efficiente la gestione del personale del SMN;
- cambierà l’approccio alla collaborazione tra MiBAC, DG Musei e strutture museali, rendendo più efficiente e più semplice il coordinamento e l’organizzazione della gestione dei servizi amministrativi, garantendo l’utilizzo efficiente delle risorse, sia umane che strutturali ed una gestione più organica dei progetti e della documentazione;
- offrirà nuovi servizi ai musei per ottimizzare ed efficientare i loro introiti, attraverso l’organizzazione della vendita di biglietti per eventi e attività di e-commerce;
- consentirà un aumento della trasparenza amministrativa e dei servizi del SMN;
- contribuirà ad accrescere le competenze digitali degli operatori del SMN.

**CONSIDERATO**, altresì, che la piattaforma e le attività realizzate nell’ambito del progetto, una volta a regime, consentiranno di generare un impatto positivo, in particolare, sui seguenti indicatori di Italia Login:

- numero di operatori coinvolti in percorsi di rafforzamento delle competenze digitali;
- numero di amministrazioni/uffici/strutture coinvolte in nuovi processi di riorganizzazione e di razionalizzazione della propria struttura organizzativa, di ridefinizione delle modalità di erogazione dei servizi, di adozione di sistemi di gestione orientati alla qualità;

**CONSIDERATO** che per la realizzazione della piattaforma sarà necessario avvalersi di un supporto specialistico in grado di svolgere le analisi necessarie alla definizione dei requisiti specifici delle applicazioni che comporranno la piattaforma e, successivamente, di sviluppare le applicazioni stesse, e in modo particolare, delle seguenti:

- applicazione per la creazione, la gestione e la valutazione di questionari online;
- applicazione per la gestione delle anagrafiche e l’identificazione attraverso l’interoperabilità con SPID;
- applicazione per la collaborazione e la comunicazione nel SMN;
- applicazione di biglietteria ed e-commerce;



- CMS per la creazione dei siti web dei musei;
- applicazione per la gestione degli obblighi di trasparenza;
- applicazione per la gestione di feedback e della customer satisfaction degli utenti dei musei;

**CONSIDERATO** che la piattaforma sarà integrata con le altre piattaforme abilitanti di livello nazionale (SPID, PagoPA, Servizi.gov.it ecc.);

**VISTE** le principali disposizioni che regolano i contratti pubblici e gli acquisti di beni e servizi ICT, obbligando fra l'altro a verificare la fattibilità di ricorrere alle Convenzioni/Accordi quadro/Contratti quadro Consip, e agli strumenti del portale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), di seguito sinteticamente richiamate:

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, concernente il nuovo “Codice dei contratti pubblici”, come modificato e integrato dal decreto legislativo 19 aprile 2017, n. 56, con decorrenza 20 maggio 2017;
- la legge 28 dicembre 2015, n. 208, art. 1, comma 512 secondo cui *«Al fine di garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla normativa vigente, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, [...], provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip Spa ... »*;
- l'art. 1, comma 449 e 450 della legge n. 296 del 27 dicembre 2006 e s.m.i. e la Legge 28 dicembre 2015, n. 208, contenente “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2016)” con particolare riferimento ai commi da 494 a 520;
- la circolare AgID del 24.06.2016 connessa alla citata legge di stabilità 2016 e inerente “Modalità di acquisizione di beni e servizi ICT” da attuare in forza del “Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione” previsto dalle disposizioni di cui all'art.1, comma 513 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità 2016)”;

**CONSIDERATA**, quindi, la necessità, nel quadro del contesto normativo vigente sinteticamente richiamato, di verificare in primis la fattibilità di ricorrere a Convenzioni o Contratti Quadro della Consip;

**VISTO** il Contratto-Quadro CONSIP “SPC Cloud - Lotto 4 - Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line”, stipulato in data 4 agosto 2017 con il R.T.I. Al maviva S.p.A, Al mavave S.r.l., Indra Italia S.p.A e Pw c Advisory S.p.A e i servizi che detto Contratto Quadro consente di attivare, volti principalmente alla fornitura di servizi di progettazione e realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line;



**CONSIDERATO** che, a seguito degli approfondimenti condotti, è emersa la possibilità di richiedere i servizi essenziali al soddisfacimento degli obiettivi e delle esigenze tecnico operative richiamate, aderendo al citato Contratto Quadro mediante stipula di apposito Contratto esecutivo;

**CONSIDERATO** altresì che tale strumento consentirà di accorpate specifiche esigenze di strumenti e servizi con un'efficienza maggiore sia dal punto di vista del processo di acquisizione dei servizi stessi, sia dal punto di vista della progettazione delle attività, articolando le attività di realizzazione della piattaforma in 3 fasi e assicurando altresì anche i servizi di supporto specialistico necessari;

**VISTO** l'Appunto del 5 ottobre 2018 nel quale l'Area Trasformazione Digitale, che ha curato il dimensionamento e la verifica della congruenza dell'iniziativa, propone, per le esigenze e obiettivi richiamati, di aderire al summenzionato Contratto Quadro lotto 4 SPC per la realizzazione della piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale (SMN) attraverso l'acquisizione dei servizi di seguito richiamati:

- progettazione, sviluppo, MEV di portali, siti e applicazioni web;
- progettazione, sviluppo, MEV di Applicazioni;
- supporto specialistico,

per una durata di 24 (ventiquattro) mesi, e per una spesa massima stimata pari a € 670.000,00 IVA esclusa, e € 817.400,00 IVA inclusa, da imputare sulla contabilità speciale del Progetto "Italia Login - la casa del cittadino" - PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, a valere sull'Asse 1, azione 1.3.1. Fondo FSE e sull'Asse 2, azione 2.2.1., Fondo FESR - CUP C51H16000080006, nel seguente modo:

Articolazione dei costi sugli assi di riferimento del progetto	IVA esclusa	IVA inclusa
Asse 2, azione 2.2.1., Fondo FESR	185.000,00	225.700,00
Asse 1, azione 1.3.1. Fondo FSE	485.000,00	591.700,00
<b>Importi totali stimati in €</b>	<b>670.000,00</b>	<b>817.400,00</b>

**TENUTO CONTO** che, nel rispetto della procedura prevista dal Contratto Quadro in oggetto, il Piano dei fabbisogni è predisposto e sarà consegnato dall'Amministrazione al Fornitore affinché quest'ultimo predisponga e consegni alla stessa Amministrazione il conseguente Progetto dei Fabbisogni, che raccoglie e dettaglia le richieste dell'Amministrazione, ivi formulando una proposta tecnico/economica secondo le modalità e i listini previsti nel Contratto Quadro di riferimento;

**CONSIDERATO** che, a completamento dell'iter delineato, l'AgID approverà il Progetto dei Fabbisogni mediante stipula del Contratto Esecutivo, ai fini della prestazione dei servizi ivi richiesti e che il Progetto dei Fabbisogni potrà essere



aggiornato dall'Amministrazione nel corso del tempo in termini di tipologia di servizi e quantità;

**CONSIDERATO** che, ai sensi dell'art. 216 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti Pubblici) è applicabile il D.lgs. 12 aprile 2006, n. 163, anziché il citato D.lgs. n. 50/2016, in quanto il bando del Contratto Quadro di riferimento è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale anteriormente all'entrata in vigore del nuovo Codice dei contratti pubblici;

**CONSIDERATO** che l'iniziativa è sostanzialmente coerente con le esigenze del Progetto PON di cui trattasi nonché con la programmazione degli acquisti dell'Agenzia di cui alla Determinazione n. 300 del 28 ottobre 2017 "*Adozione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2018 – 2019, ai sensi dell'articolo 21 del D.lgs. n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici). Aggiornamento della determinazione n. 301/2016 - programma annuale e triennale degli acquisti di beni e servizi dell'Agenzia per l'Italia Digitale*", nonché con la scheda PON di riferimento, rimodulata nell'ottica di garantire la razionalizzazione delle acquisizioni e la coerenza delle attività rispetto al progetto complessivo;

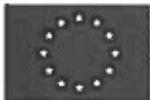
**CONSIDERATE** le proposte di nomina del Responsabile Unico del procedimento e Direttore dell'esecuzione del Contratto Esecutivo in questione, formulate nell'appunto e il Piano dei fabbisogni allegato all'appunto medesimo;

**RITENUTO**, per tutto quanto premesso, che ricorrano le condizioni di cui al richiamato articolo 1, comma 512, della legge n. 208/2015, che obbliga le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, di provvedere ai propri approvvigionamenti esclusivamente attraverso il ricorso agli strumenti di acquisto della Consip Spa, tra cui rientra il Contratto quadro in esame;

**CONSIDERATO** che il Contratto-Quadro cui si propone di aderire è basato su un capitolato scritto congiuntamente ad AgID e Consip;

**VISTO** il parere dell'Avvocatura dello Stato, acquisito al prot. dell'AgID con il nr. 12265 del 4 luglio 2018 e trasmesso a Consip con prot. nr. 14225 del 5 settembre 2018, per cui non è dovuto in caso di Contratti esecutivi a Contratti Quadro Consip, il versamento del contributo previsto dall'art. 18 c. 3, L. 177/2009 e s.m.i. (a parziale ristoro delle spese di funzionamento della centrale di committenza) in particolare per i CQ SPC Cloud, avendo l'Agenzia un ruolo differente dalle altre Amministrazioni aderenti ai Contratti Quadro SPC Cloud, in virtù del qualificato apporto fornito alla predetta centrale di committenza nella predisposizione delle specifiche tecniche, nella stesura dei capitolati e atti di gara, nella loro gestione, supervisione e controllo;





Unione europea  
Fondo sociale europeo



Accordo per la Crescita Investimenti



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Funzione Pubblica



## DETERMINA

1. Di procedere all'adesione al Contratto-Quadro CONSIP "SPC Cloud - Lotto 4 – "Servizi di realizzazione e gestione di portali e servizi on-line", mediante stipula di un contratto esecutivo con l'RTI Al maviva SpA (mandataria), Al mawave Srl, Indra Italia SpA e PWC Advisory S.p.A., per la realizzazione della "Piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale" nell'ambito del Progetto "Italia Login – la casa del cittadino" previsto dal Programma Operativo Nazionale "Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020", finanziato a valere sull'Asse 1, azione 1.3.1. Fondo FSE e sull'Asse 2, azione 2.2.1., Fondo FESR– CUP C51H16000080006;

2. Di approvare, nel rispetto della procedura dettata dal citato Contratto-Quadro CONSIP SPC Cloud - Lotto 4, il Piano dei fabbisogni allegato, parte integrante della presente determinazione;

3. Di acquisire dal Fornitore il conseguente Progetto dei fabbisogni, che s'intenderà approvato con la stipula del Contratto Esecutivo di cui al punto 2, della durata complessiva di 24 (ventiquattro) mesi, a far data dalla sua sottoscrizione;

4. Di imputare l'onere massimo complessivo stimato a carico di AgID, pari a € 670.000,00 IVA esclusa, e € 817.400,00 IVA inclusa, finanziato a valere sull'Asse 1, azione 1.3.1. Fondo FSE e sull'Asse 2, azione 2.2.1., Fondo FESR– CUP C51H16000080006, sulla contabilità speciale del progetto "Italia Login - la casa del cittadino", finanziato dal PON "Governance e capacità istituzionale 2014-2020", con la seguente ripartizione:

Articolazione dei costi sugli assi di riferimento del progetto	IVA esclusa	IVA inclusa
Asse 2, azione 2.2.1., Fondo FESR	185.000,00	225.700,00
Asse 1, azione 1.3.1. Fondo FSE	485.000,00	591.700,00
<b>Importi totali stimati in €</b>	<b>670.000,00</b>	<b>817.400,00</b>

5. Di nominare ai sensi dell'art. 10 e 119 del D.lgs. n. 163/2006 e ai sensi dell'art. 300, comma 2, del DPR n. 207/2010 la dott.ssa Adriana Agrimi, quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e la dott.ssa Enrica Massella Ducci Teri quale Direttore dell'esecuzione (DE) del contratto, per l'acquisizione del CIG derivato e per tutti gli adempimenti previsti dal contesto normativo vigente;

6. Di dare mandato ai competenti referenti dell'Area Trasformazione Digitale per la pubblicazione sul sito istituzionale dell'AgID nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Roma, **12 OTT. 2018**  
Teresa Alvaro





Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

## PIANO DEI FABBISOGNI

# Piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

**"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

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1	Premessa.....	3
1.2	Scopo.....	3
1.3	Campo di applicazione.....	4
1.4	Assunzioni.....	5
1.5	Riferimenti.....	5
1.6	Acronimi e glossario.....	5
<b>2</b>	<b>DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE .....</b>	<b>6</b>
2.1	Dati anagrafici amministrazione.....	6
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO .....</b>	<b>7</b>
3.1	Fase 1 - 2018.....	8
3.2	Fase 2 - 2019.....	9
3.3	Fase 3 - 2020.....	10
3.4	Servizi di Supporto Specialistico.....	11
3.5	Servizi selezionati dall'amministrazione e durata progettuale.....	11
<b>4</b>	<b>ALLEGATO: DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>13</b>
4.1	Servizi di sviluppo.....	13
4.1.1	L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web.....	13
4.1.2	L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP.....	13
4.2	L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP.....	13
4.3	Servizi di Gestione.....	14
4.3.1	L4.S3 - Content Management.....	14
4.3.2	L4.S4 - Gestione Operativa.....	14
4.3.3	L4.S6 - Conduzione Operativa.....	15
4.4	L4.S7 - Supporto Specialistico.....	15



## 1 INTRODUZIONE

### 1.1 Premessa

L'Agenda per l'Italia Digitale (AgID) è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica. Ha il compito di coordinare le amministrazioni nel percorso di attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica amministrazione, favorendo la trasformazione digitale del Paese.

AgID sostiene l'innovazione digitale e promuove la diffusione delle competenze digitali anche in collaborazione con le istituzioni e gli organismi internazionali, nazionali e locali; in particolare, attraverso il Progetto "Italia Login – la casa del cittadino", AgID contribuisce allo sviluppo degli Ecosistemi della pubblica amministrazione, in coerenza con le indicazioni del Piano Triennale e, in particolare, attraverso la realizzazione di progetti pilota, sistemi a supporto delle funzionalità degli ecosistemi medesimi e di strumenti che garantiscono l'interoperabilità tra gli organismi pubblici coinvolti.

Attraverso il Progetto Italia Login, finanziato con fondi del PON Governance (OT2 e OT11), AgID intende collaborare e supportare la Direzione Generale Musei del MiBAC attraverso la realizzazione della Piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale (SMN): uno strumento che abiliterà l'interoperabilità e l'interscambio di dati tra tutti i musei italiani ad ogni livello (musei statali, regionali, privati, ecclesiastici e Direzione generale Musei) attraverso l'utilizzo di web application e interfacce web.

La piattaforma, che si pone al centro dell'ecosistema digitale dei musei e rappresenta uno degli elementi fondanti e necessari per l'avvio dell'intero ecosistema "Beni culturali e turismo", garantirà la qualità e l'unicità delle informazioni relative al patrimonio culturale del Paese, l'efficacia della loro fruizione da parte del pubblico e migliorerà i processi di governance semplificando le procedure.

L'obiettivo del progetto che AgID intende realizzare attraverso il presente piano dei fabbisogni, in coerenza con quanto previsto dal progetto Italia Login e dagli obiettivi tematici OT2 e OT11 del PON Governance, è pertanto l'analisi e lo sviluppo della piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale.

A tal fine, AgID intende pertanto aderire al contratto quadro CONSIP SPC Cloud lotto 4 dedicato ai servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line in favore delle PA.

### 1.2 Scopo

L'obiettivo del progetto è di innovare e rendere più efficienti i processi e le procedure organizzative all'interno del SMN, di semplificare le relazioni ed il coordinamento tra la DG Musei e gli oltre 6.000 musei italiani e di

supportare la formazione degli operatori del SMN. Un rinnovamento che sarà possibile supportare attraverso lo sviluppo di una piattaforma digitale di integrazione che:

- migliorerà la governance del SMN garantendo l'inserimento e l'aggiornamento costante dei dati riguardanti tutte le strutture presenti nel SMN;
- consentirà di valutare le strutture museali sui livelli minimi di servizio, attraverso la piattaforma infatti dovrà essere gestito il processo di accreditamento dei musei italiani al SMN, che darà informazioni utili ai cittadini per la fruizione dei servizi museali;
- consentirà la realizzazione di attività di formazione dei direttori e degli operatori del SMN e renderà più efficiente la gestione del personale del SMN;
- cambierà l'approccio alla collaborazione tra MiBAC, DG Musei e strutture museali, rendendo più efficiente e più semplice il coordinamento e l'organizzazione della gestione dei servizi amministrativi, garantendo l'utilizzo efficiente delle risorse, sia umane che strutturali ed una gestione più organica dei progetti e della documentazione;
- offrirà nuovi servizi ai musei per ottimizzare ed efficientare i loro introiti, attraverso l'organizzazione della vendita di biglietti per eventi e attività di e-commerce;
- consentirà un aumento della trasparenza amministrativa e dei servizi del SMN;
- contribuirà ad accrescere le competenze digitali degli operatori del SMN.

Le diverse attività progettuali descritte nel presente piano sono da associare agli obiettivi tematici del PON in funzione dei seguenti criteri:

- OT2: realizzazione e sviluppo
- OT11: affiancamento e accompagnamento, supporto specialistico, supporto strumentale, attività di analisi, interoperabilità

La piattaforma e le attività realizzate nell'ambito del progetto, una volta a regime, consentiranno di generare un impatto positivo, in particolare, sui seguenti indicatori di Italia Login:

- Numero di operatori coinvolti in percorsi di rafforzamento delle competenze digitali
- Numero di amministrazioni/uffici/strutture coinvolte in nuovi processi di riorganizzazione e di razionalizzazione della propria struttura organizzativa, di ridefinizione delle modalità di erogazione dei servizi, di adozione di sistemi di gestione orientati alla qualità

### 1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4. In particolare si fa riferimento ai servizi di:

- Progettazione, sviluppo, MEV di portali, siti e applicazioni web
- Progettazione, sviluppo, MEV di App
- Supporto specialistico

## 1.4 Assunzioni

*Non applicabile*

## 1.5 Riferimenti

Identificativo <sup>1</sup>	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro 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
XX	Descrizione degli acronimi/Sigle/Convenzioni utilizzate nel documento

---

<sup>1</sup> 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	<a href="mailto:info@agid.gov.it">info@agid.gov.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo@pec.agid.gov.it">protocollo@pec.agid.gov.it</a>
Codice PA	agid

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Enrica
Cognome	Massella
Telefono	
Indirizzo mail	<a href="mailto:massella@agid.gov.it">massella@agid.gov.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo@pec.agid.gov.it">protocollo@pec.agid.gov.it</a>

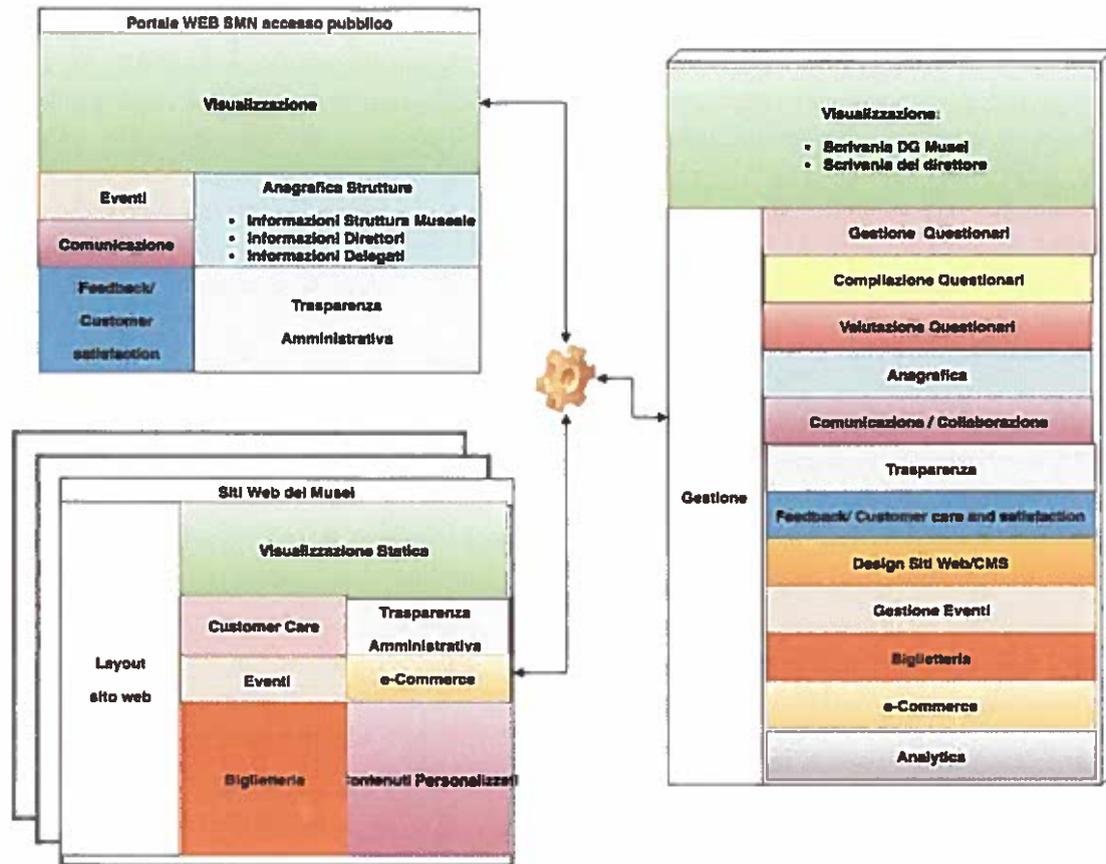
### 3 DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO

La piattaforma di integrazione del Sistema Museale Nazionale (SMN) avrà un'architettura di tipo cooperativo incentrato sull'utilizzo di prodotti open source in grado di scambiare dati tra le diverse componenti, utilizzando delle interfacce web per la visualizzazione delle informazioni utili per le funzionalità del sistema.

La piattaforma sarà pertanto una web-application modulare, scalabile e multilingua, accessibile sia da dispositivi fissi che mobili e sarà realizzata attraverso l'integrazione di diverse categorie di web application:

- moduli software già realizzati per la piattaforma Servizi.gov.it (API Gateway, API/Microservizi, Analytics);
- applicazioni di back office del Sistema Museale Nazionale, ivi compresa la base informativa;
- cooperazione tra diverse applicazioni open source a supporto delle funzionalità previste dalla piattaforma;
- applicazioni di content management, gestione di eventi e vendita biglietti per i singoli musei (siti web museali) per la fruizione e la visualizzazione delle informazioni fornite dalle web application;
- applicazioni per la gestione di funzionalità amministrative (Es. trasparenza, accreditamento al SMN ecc.).

La piattaforma sarà accessibile sia da utenza pubblica (es. cittadini e turisti), sia da utenza selezionata (personale del SMN), grazie ad un sistema di identificazione e gestione delle autorizzazioni per ruoli basato prevalentemente su SPID. L'architettura di riferimento della piattaforma è descritta nella figura seguente.



Tutte le applicazioni integrate nella piattaforma dovranno essere conformi a quanto descritto nelle linee guida di AgID in materia di interoperabilità, open data, sicurezza, design dei siti web ecc.

Di seguito si riporta una descrizione di maggior dettaglio delle esigenze e delle web application che si intendono realizzare, suddivise per fase progettuale.

### 3.1 Fase 1 - 2018

Nella prima fase progettuale dovrà essere realizzato uno studio preliminare e di approfondimento al fine di identificare e definire i requisiti specifici ed il dettaglio delle funzionalità da mettere a disposizione nella piattaforma, così come individuate dall'analisi dei requisiti generale che verrà messa a disposizione del fornitore. Al termine dell'attività di analisi, verrà rilasciato apposito deliverable.

Durante la fase di analisi dovrà inoltre essere sviluppata una breve attività di user research sugli operatori del Sistema Museale Nazionale (es. analisi su un campione di tre musei con interviste a direttori, operatori e/o visitatori, al fine di identificarne esigenze e priorità).

A valle dell'attività di analisi, verrà predisposta una base dati a supporto della piattaforma del SMN, che dovrà successivamente essere integrata nel DB Unico dei musei e dei luoghi della cultura che il MiBAC predisporrà. La base dati, in grado di evolversi nel tempo per accogliere nuove informazioni acquisite a seguito di evoluzioni del sistema, sarà costruita attraverso gestori di database relazionali e non relazionali (es. MongoDB e PostgreSQL) e conterrà i dati riguardanti le strutture museali afferenti al SMN, dati provenienti dal processo di accreditamento dei musei al SMN, informazioni relative ai dipendenti dei musei, dati relativi e provenienti dai servizi offerti (es. customer care, biglietteria, e-commerce), documenti condivisi nel SMN relativi ad attività amministrative o di formazione, documenti da pubblicare per gli obblighi di trasparenza, reportistica, dati relativi agli eventi, ecc.

A seguire, saranno predisposte le seguenti web application:

- **Gestione delle anagrafiche** dei musei e degli utenti della piattaforma (direttori o loro delegati, utenti DG Musei/MIBAC, Regioni ecc.) con funzioni di identificazione attraverso l'integrazione con SPID e di identificazione, per i casi di impossibilità ad ottenere SPID (es. cittadini stranieri) in "locale". Per quanto riguarda la parte di autorizzazione, l'applicazione sarà in grado di gestire processi di delega e di assegnazione di attività specifiche (compiti) a determinate tipologie di utenti.
- **Applicazione per la creazione e la gestione di questionari** anche complessi, chiusi, aperti e scalati, a più livelli, con visualizzazione condizionata delle domande, e la loro suddivisione in sezioni. L'applicazione dovrà integrare al suo interno una funzione per il calcolo automatico di punteggi in base alle risposte date ai questionari (domanda-punteggio) con possibilità di modifica/inserimento punteggi aggiuntivi.
- **Applicazione per la compilazione dei questionari**, con possibilità di compilazione off-line su tracciato noto in formato standard e l'upload risultati (es. csv). Sarà prevista anche la possibilità per i ruoli autorizzati di effettuare l'upload di file contenenti questionari provenienti da piattaforme regionali. Dovrà essere integrata una funzione di delega dell'intero questionario o parte di esso secondo modalità stabilite in funzione dei ruoli degli utenti della piattaforma.
- **Applicazione per la valutazione di questionari** a cura della Commissione museale, in grado di gestire sessioni di lavoro collegiale o singolo, sia in tempo reale che in periodi di tempo definiti.
- **Applicazione per la creazione e la gestione di eventi** (es. mostre, manifestazioni ecc.) con funzioni di iscrizione e di registrazione dei partecipanti agli eventi.

### 3.2 Fase 2 - 2019

Nella seconda fase del progetto dovrà essere sviluppata un'analisi di dettaglio per definire i requisiti specifici ed il dettaglio delle funzionalità da integrare nella piattaforma; le risultanze di questa attività dovranno essere descritte in un opportuno deliverable. Più in dettaglio, l'analisi si concentrerà sullo studio delle modalità di lavoro e del modello di governance della commissione di valutazione del Sistema Museale Nazionale e della DG musei, al fine di identificare le modalità e gli strumenti digitali (es. forum, videoconferenza web, chat, mailing list, repository documentale ecc.) da integrare nella piattaforma necessari per l'efficientamento del processo di lavoro collaborativo, sincrono o asincrono, tra tutti i soggetti coinvolti e di formazione del personale del SMN. Oggetto di analisi saranno anche i requisiti specifici necessari alla predisposizione di un'applicazione in grado di gestire il processo di pubblicazione dei documenti per rispettare gli obblighi normativi in materia di trasparenza

ed i requisiti specifici necessari per lo sviluppo di un sistema di generazione di siti web dei musei, di un'applicazione di bigliettazione elettronica e di un'applicazione per la gestione di feedback e della customer satisfaction degli utenti.

In fase 2 saranno predisposte in dettaglio le seguenti web application:

- Applicazione per la **collaborazione e la comunicazione** all'interno del Sistema Museale Nazionale che metta a disposizione degli utenti strumenti collaborativi, di formazione e di comunicazione generale o associata a specifiche mostre o eventi. Gli strumenti (es. forum, chat, mail/mailling list, videoconference) dovranno garantire anche la possibilità di inserimento e recupero di allegati.
- Applicazione per la gestione e la **vendita on-line di biglietti e abbonamenti**, integrata con PagoPA, con funzioni per la gestione della scontistica in base al tipo di biglietto, la gestione delle visite di gruppo ecc. L'applicazione dovrà essere in grado di interfacciarsi con i tornelli elettronici (lettori QRcode) eventualmente presenti nei musei e dovrà offrire funzionalità per il controllo di accessi/flussi, gestione delle code integrando anche una semplice App da utilizzare per la lettura dei codici dei biglietti in assenza dei tornelli nei musei.
- Applicazione per la **gestione della trasparenza**, per la gestione delle pubblicazioni a norma di legge da parte dei musei pubblici (amministrazione trasparente, albo ecc.) che consenta un'alimentazione diretta della sezione trasparenza dei siti dei musei e del SMN con le informazioni relative a contratti, consulenze, incarichi nell'ambito del SMN.
- Applicazione web di tipo **CMS (Content Management System)** che consenta ai musei del SMN di creare i propri siti web, composti da parte statica e dinamica, che permetta l'inserimento di contenuti personalizzati e l'integrazione con le informazioni provenienti dalle altre applicazioni della piattaforma. L'applicazione consentirà ai musei di costruire i propri siti web in modo guidato, semplice ed attraverso una logica modulare basata su template di riferimento e widget integrabili (es. trasparenza, biglietteria, ecommerce ecc.). I siti web costruiti attraverso l'applicazione avranno supporto multilingua e strumenti quali forum, FAQ, integrazione con i social network, sezione informazioni generali (contatti, come arrivare, orari, ecc.), e-commerce, eventi/mostre ecc. I siti web dei musei generati attraverso questa applicazione avranno caratteristiche di pagine statiche (ad ogni modifica fatta dal museo sarà generato per intero un nuovo sito web statico) e rispetteranno nativamente le linee guida per il design dei siti web della PA definite da AgID.
- Applicazione per la raccolta di **feedback** e l'analisi del livello di soddisfazione (**customer satisfaction**) dei visitatori dei musei, finalizzata a valutare il singolo museo, i relativi servizi e le opere in esso contenute. L'applicazione offrirà strumenti per la raccolta e la gestione di feedback/recensioni, sia via web che tramite totem presenti nei musei (es. progetto Mettiamoci la faccia) o App, consentirà la costruzione di ranking e sarà integrata con la piattaforma Tripadvisor.

### 3.3 Fase 3 - 2020

Anche la fase 3 del progetto dovrà essere supportata da una consistente fase di analisi dei requisiti specifici delle applicazioni che si intendono aggiungere alla piattaforma e dei dati necessari alle attività di monitoraggio e di data analytics; le risultanze di questa attività dovranno essere descritte in un opportuno deliverable.

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Nome Amministrazione

Nel corso dell'ultima fase di progetto dovranno essere predisposte le seguenti web application:

- Applicazione per la gestione di semplici servizi di e-Commerce (gestione catalogo, scheda prodotto, gestione carrello, vetrina, analisi vendite, promozioni ecc.), uno strumento di livello base, semplice da utilizzare, collegato con la digital library del MiBAC per la vendita delle immagini delle opere.
- Integrazione dei servizi della piattaforma e le App dedicate agli insegnanti e agli studenti e/o ai visitatori già in uso presso il MiBAC.
- Applicazione che offra alla DG Musei funzionalità di **business intelligence e predictive analytics**, basato sulle informazioni raccolte tramite la piattaforma e sui social network (social network analysis): es. servizi offerti, numero di accessi, servizi utilizzati, integrazione con i servizi di trasporto ecc.

Infine, nell'ultima fase progettuale dovrà essere curata l'integrazione tra il DB della piattaforma del SMN ed il DB Unico del MiBAC.

### 3.4 Servizi di Supporto Specialistico

Come già evidenziato nella descrizione delle esigenze dei paragrafi precedenti, nell'arco temporale di tutta la durata del progetto si richiede il servizio di supporto specialistico, a garanzia delle specifiche esigenze del progetto. Al momento si individuano in particolare le seguenti necessità:

- analisi preliminare globale con breve attività di user research (interviste a direttori, operatori e visitatori individuati in un campione di tre musei);
- specifiche attività di analisi propedeutiche all'identificazione dei requisiti specifici delle singole applicazioni da integrare nella piattaforma;
- proposte specifiche da parte di specialisti di Web Designer per supportare AgID e il team di sviluppo applicativo nella definizione del progetto grafico della piattaforma;
- supporto continuativo nella comunicazione interna ed esterna.

### 3.5 Servizi selezionati dall'amministrazione e durata progettuale

Il progetto avrà durata stimata massima di 24 mesi e non comprenderà servizi di gestione operativa e di conduzione applicativa: la progettazione e lo sviluppo della piattaforma saranno governate da AgID, mentre la gestione e la conduzione della piattaforma saranno a totale carico del MiBAC.

Quanto sviluppato verrà poi installato in ambiente di esercizio su ambienti prescelti e configurati da AgID.

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio selezionato	Periodo Da	Periodo A
<b>L4.S1</b>	<b>Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web</b>	<b>Si</b>	<b>2018</b>	<b>2020</b>

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio selezionato	Periodo Da	Periodo A
L4.S2	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	Si	2018	2020
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	No	-	-
L4.S7	Supporto specialistico	Si	2018	2020

La tabella seguente riporta gli importi massimali che AgID prevede di investire per la realizzazione di quanto indicato nel presente documento, da verificare sulla base delle funzionalità espresse nel progetto, distribuiti negli anni di contratto.

Spesa prevista	Fase 1 - 2018	Fase 2 - 2019	Fase 3 - 2020	Totale
Servizi di supporto specialistico e sviluppo	100.000€ IVA esclusa, pari a 122.000€ IVA inclusa	325.000€ IVA esclusa, pari a 396.500€ IVA inclusa	245.000€ IVA esclusa, pari a 298.900€ IVA inclusa	670.000€ IVA esclusa, pari a 817.400€ IVA inclusa
Servizi di conduzione	0	0	0	0

Per l'anno 2018, corrispondente alla fase 1 di progetto, dovranno essere effettuate in particolare l'analisi preliminare generale, le anagrafiche e l'applicazione per la creazione e la valutazione dei questionari.

Nel progetto dei fabbisogni sarà definito, di concerto con l'Amministrazione richiedente, un piano di lavoro che identifichi per ognuna delle fasi progettuali descritte in precedenza, le attività ed i corrispondenti deliverable, dimensionati e valorizzati economicamente.

La fatturazione avverrà sulla base dello stato dell'avanzamento lavori, coerentemente con il piano di lavoro definito, alla consegna dei deliverable concordati, previo benestare.

## 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

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Nome Amministrazione

#### 4.3.3 L4.S6 - Conduzione Operativa

##### **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.