Agenzia per l'Italia digitale

Progetto 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 4
1.3 Campo di applicazione 4
1.4 Assunzioni 4
1.5 Riferimenti 4
1.6 Acronimi e glossario 5

2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO 6

3. PROGETTO DI ATTUAZIONE 8

3.1 Principi architetturali 9
3.2 Interventi progettuali 10
3.2.1 Sistema di monitoraggio: sistema di profile management e area informativa profilata 13
3.2.2 Sistema di monitoraggio – Gestione Rendicontazioni e segnalazioni (Fase 1) 14
3.2.3 Sistema di monitoraggio – Area Applicativa Servizi: Gestione Rendicontazioni e segnalazioni (Fase 2) 15
3.3 Servizi di Conduzione Applicativa 15
3.4 Servizi di Supporto specialistico 16
3.5 Quadro riassuntivo dei servizi 17

4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA 18

4.1 Impegno delle risorse professionali 18
4.2 Indirizzo di dispiegamento dei servizi 18
4.3 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi 19

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI 20

5.1 Gestione dei SAL Mensili 20
5.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile 20

6. PIANO DI ATTUAZIONE 22

6.1 Piano di Lavoro 22
6.2 Gestione della Sicurezza 22
6.3 Piano di Qualità 22

7. DATA DI ATTIVAZIONE 24

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.

Su queste basi, il RTI definisce il presente "Progetto dei Fabbisogni", con il quale si intende descrivere e qualificare nel dettaglio le attività, le risorse, i servizi ed i tempi - nell'ambito delle opportunità offerte dal Contratto Quadro SPC Lotto 4 - finalizzare a soddisfare le esigenze espresse da AgID.

1.2 Scopo

Scopo del documento è documentare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione. Si compone di:

- Organizzazione del Contratto Esecutivo
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica all'Accordo Quadro SPC Lotto 4, con particolare riferimento al Piano dei Fabbisogni "SPCL4-AGIDmonforPA-PianoFabbisogni", ricevuto da AgID in data 19-04-2018, 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 La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

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

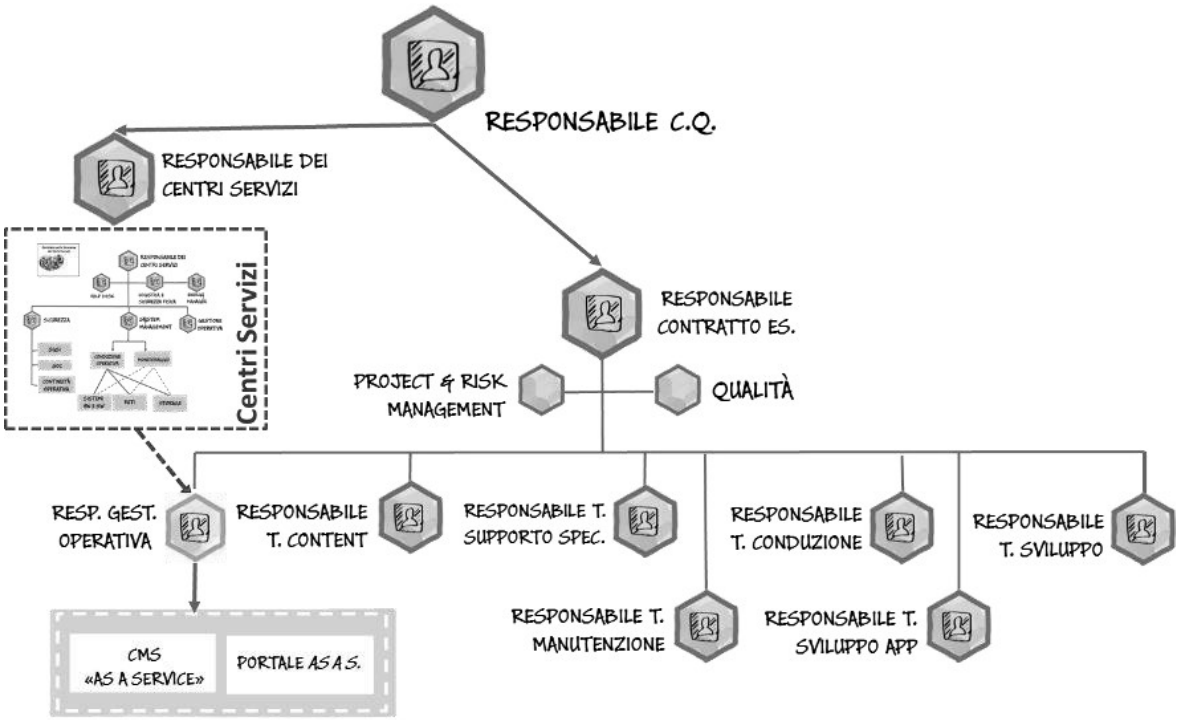
2. ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata ed integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: Enrica Lambertucci
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Graziano Trasarti

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.



La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

Ruolo	**Nome**	**Cognome**	**Riferimenti**
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Marco	Neri	m.neri@almaviva.it
Responsabile Conduzione	Paola	Galanti	p.galanti@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Paola	Galanti	p.galanti@almaviva.it

3. PROGETTO DI ATTUAZIONE

Sulla base delle esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni, di seguito si citano i servizi individuati:

	Descrizione servizi	
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 manutenuto 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

Dalle esigenze espresse nel Piano dei fabbisogni è stato possibile definire specifici progetti realizzabili attraverso i servizi del Lotto 4.

Il servizio sarà fruibile, anche per utenti pilota, nella modalità "on-premise", utilizzando infrastrutture hardware e software indicate da AgID.

Lo sviluppo della soluzione sarà effettuato su ambienti del RTI; se necessario, il RTI renderà disponibile anche l'ambiente di collaudo per il periodo utile allo stesso.

I paragrafi che seguono riportano una breve sintesi degli interventi descritti nel piano dei fabbisogni e le stime dimensionali/economiche articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste contrattualmente per il Lotto 4.

Occorre realizzare un sistema informatico che consenta di disporre di strumenti e funzioni per indirizzare e potenziare le funzioni di monitoraggio nell'ambito del progetto "Italia Login – la casa del cittadino".

Si tratta quindi 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).

3.1 Principi architetturali

In fase di realizzazione del progetto è prevista l'individuazione della soluzione architetturale specifica del sistema di monitoraggio, che avrà come driver i seguenti principi:

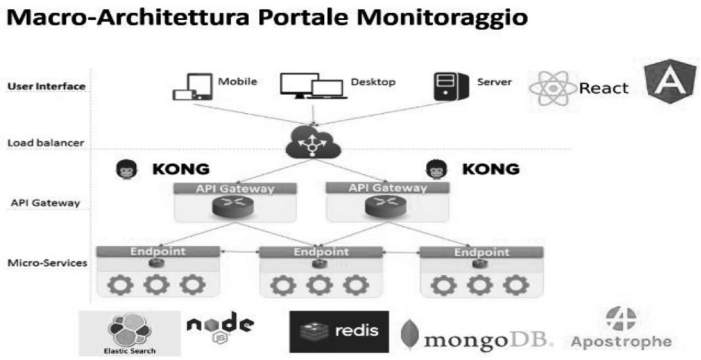
- *API-first*: il disegno architetturale sarà basato su API, ossia interfacce che consentano ai sistemi di comunicare ed interagire tra di loro in maniera automatica
- *API-management*: sarà previsto un API management per:
  - esporre i dati e funzionalità in formati compatibili con le API (API RESTful)
  - autorizzare un accesso sicuro e senza soluzione di continuità per le identità valide
  - ottimizzare le performance dei sistemi e gestire il ciclo di vita delle API
- *Microservizi:* è utilizzata un'architettura a microservizi, ovvero strutturata in componenti disaccoppiate tra di loro, che svolgono poche funzionalità definite e verificabili in isolamento.

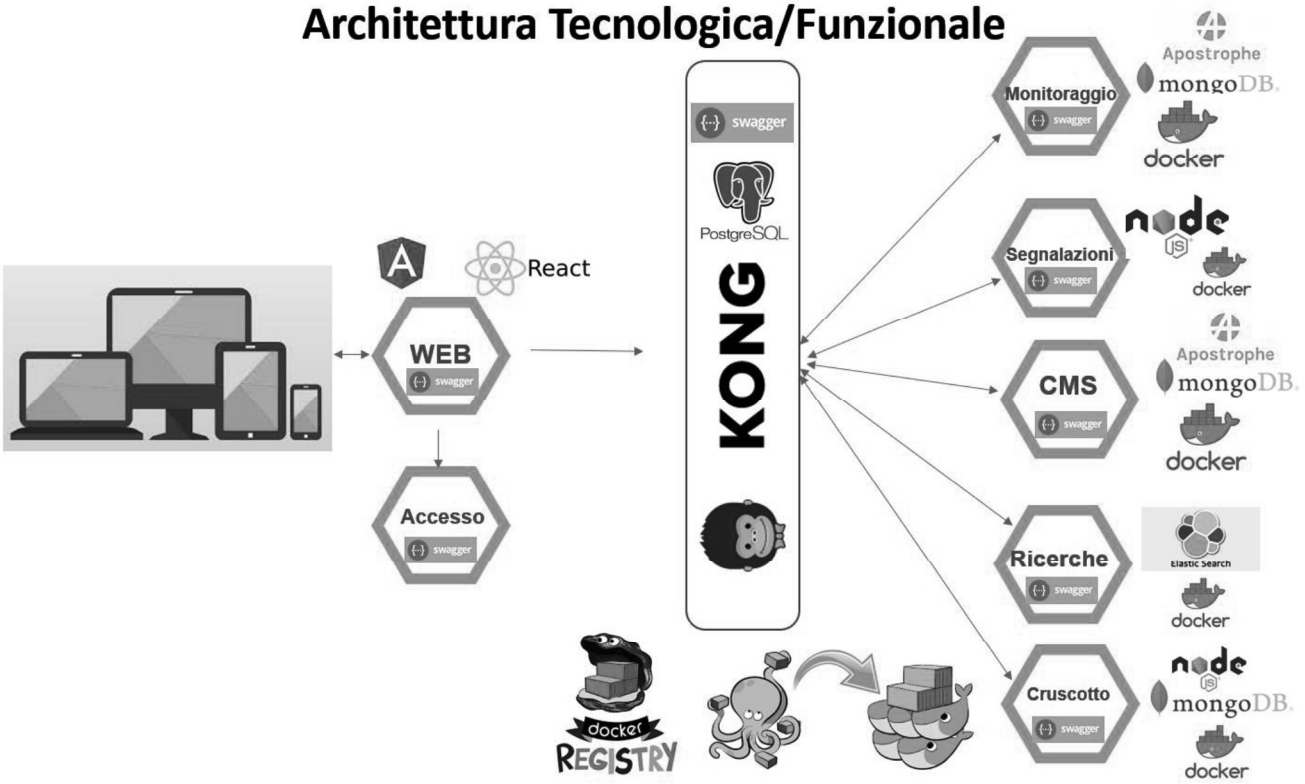
L'architettura a micro-servizi prevede la realizzazione del sistema attraverso la scomposizione dello stesso in tanti piccoli servizi che implementano ognuno un singolo requisito di business e che viene eseguito da un proprio processo che comunica con un meccanismo snello e spesso attraverso una infrastruttura di metodi REST API. Possiamo identificare un micro-servizio come una entità indipendente che può essere implementata utilizzando tecnologie diverse rispetto alle altre entità con le quali comunica e ne consegue che può essere gestito e rilasciato nei vari ambienti di collaudo ed esercizio in maniera autonoma da un proprio team dedicato e in modo del tutto trasparente ai suoi utilizzatori. Di seguito vengono elencati gli aspetti principali che caratterizzano i micro-servizi:

1. ogni micro-servizio deve essere piccolo, indipendente e totalmente disaccoppiato dagli altri.
2. ogni micro-servizio è responsabile della persistenza dei propri dati e del proprio stato.
3. il ciclo di vita dello sviluppo è sottoposto al versioning in modo tale da poter gestire l'eventuale scenario in cui il nuovo codice di un micro-servizio in esercizio generi dei malfunzionamenti e si vede necessario l'intervento di una rollback dello stesso alla versione precedente funzionante.
4. interagiscono tra di loro attraverso interfacce e protocolli ben definiti ma l'implementazione delle funzionalità di business di un micro-servizio devono essere del tutto nascoste agli altri micro-servizi.
5. devono avere nomi univoci all'interno dell'infrastruttura a micro-servizi in modo da poter essere individuati in qualsiasi momento e rimanere indipendenti come processo.
6. devono rimanere coerenti e funzionanti in caso di errori.

Di seguito riporteremo una architettura di massima che sarà dettagliata e condivisa con AgID nel corso della fornitura. L'architettura è completamente basata su componenti Open Source ed è stata progettata per garantire: 1. Scalabilità, Alta affidabilità e Performance; 2. Il minor time-to-value possibile.

Sono comunque stati recepiti vincoli per evitare il lock-in di piattaforma e poter avere quindi una portabilità massima in tutti i sistemi cloud ed on-premises che AgID indicherà nel corso della fornitura. Il paradigma architetturale previsto si basa infatti sul Cloud Native, cioè con l'utilizzo di container Docker, micro-servizi, API con utilizzo di protocollo RESTful ed un API gateway.





3.2 Interventi progettuali

Sulla base degli elementi noti e delle considerazioni sopra accennate di seguito si indicano gli *interventi progettuali* individuati:

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.

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 players:

- 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" saranno 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 collezione sistematica delle informazioni dai diversi player, (dati periodici prodotti dalle diverse tipologia di gestori; dati prodotti dai monitori AgID…);
- La raccolta delle segnalazioni da parte degli utenti secondo modalità controllate, che consentano di accertarne la fondatezza (in coerenza con l'art.65 del CAD);
- 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.

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.

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

Sarà data un'immagine moderna all'insieme, rendendo facilmente accessibile e semplice la consultazione delle informazioni presenti, e il sito reso sarà reso adattabile ai vari dispositivi mobili, ad oggi usati in larga scala per la navigazione.

Dal punto di vista grafico saranno coinvolti specialisti appartenenti al Centro di Competenza di Web Designer, i quali attueranno i seguenti passi:

- **Analisi grafica**
  Verrà analizzato il documento contenente i requisiti espressi da AgID per la realizzazione del portale per capirne la struttura, la complessità e i possibili problemi di consultazione, accessibilità dei dati e di aspetto visivo.

- **Strategia**
  In base al materiale raccolto in fase di analisi, verrà proposta al cliente una strategia di comunicazione, per venire incontro alle premesse pocanzi riportate.

  Verrà ricavata un'alberatura completa delle cartelle e dei menù: l'impostazione della struttura del sito, la disposizione dei contenuti e l'inserimento di aree con contenuti editoriali e multimediali, per rendere l'esperienza dell'utente più intuitiva e coinvolgente.

  Verrà inoltre messo in primo piano anche il problema sull'accessibilità, richiesto dalle normative vigenti, specie ai siti della pubblica amministrazione.

- **Proposta Grafica**
  Verrà realizzata una proposta grafica dell'home page, e un esploso del menù principale, per dar modo di valutare la nuova impostazione e l'accessibilità ai contenuti del sito.

In base all'approvazione e\o alle modifiche richieste sul Deliverable "Proposta grafica e strutturale", verranno forniti i contenuti al team di sviluppo del progetto, che si occuperà della parte di programmazione, sviluppo, data entry e gestione del sito.

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

I paragrafi che seguono riportano una breve sintesi degli interventi progettuali, e, per ognuno di essi, le stime dimensionali/economiche articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste contrattualmente nell'ambito del citato Contratto Quadro.

Durante la fase di attuazione i rilasci sono previsti in lotti "*auto consistenti*", ognuno dei quali potrà essere collaudato/rendicontato autonomamente.

In particolare il progetto di sviluppo verrà articolato in 3 blocchi di rilasci autoconsistenti:

- Sistema di monitoraggio: sistema di profile management e area informativa profilata
- Sistema di monitoraggio: Gestione Segnalazioni e Rendicontazioni (Fase 1)
- Sistema di monitoraggio: Gestione Segnalazioni e Rendicontazioni (Fase 2)

3.2.1 Sistema di monitoraggio: sistema di profile management e area informativa profilata

Il sistema consentirà 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, saranno tracciati e registrati in appositi log di sistema.

Il modulo di autenticazione e autorizzazione nello specifico sovrintenderà e governerà 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. In aggiunta ad una adeguata organizzazione dei contenuti, saranno definiti meccanismi di **profilazione degli utenti** per la visualizzazione selettiva delle pagine, /o informazioni e servizi d'interesse. Scegliendo di adottare un Portal Framework integrato con sistemi di profilatura degli utenti, questi possono creare una vista personalizzata del portale tramite strumenti di *self-portal*, e creare nuove pagine all'interno delle quali posizionare oggetti definiti dall'amministratore del Portale (pagine utente). Il Sistema presenterà una gestione avanzata dei profili utente, ovvero sarà possibile definire non solo i profili utente ma anche le policies di accesso per ogni profilo, consentendo la gestione di workflow (approvazione, pubblicazione, raccolta firme, workflow custom etc.) di ricerche indicizzate e più in generale di content management.

<u>Valutazioni dimensionali ed economiche</u>

Le stime dimensionali/economiche, articolate secondo le previste modalità di erogazione dei servizi, sono indicate nella tabella seguente:

Lotto 4		Sistema di monitoraggio: Sistema di profile management e area informativa profilata											€ 55.965,12
Cod. Serv.		Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L4.S1		**A) Progettazione sviluppo mev rifacimento portali siti e applic. web**	**As a Service/On Premise**	**FP o gg/pp**	**Progettuale**	**A corpo**	**na**			€ 55.965,12
	L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	500	€ 113,13		
	L4.S1.2	Ciclo Realizzativo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 94,93	-	€ -
	L4.S1.1bis	*Ciclo Completo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*	*gg/pp*	*Progettuale*	*A corpo*	*na*	*€ 192,32*	291	€ 55.965,12
	L4.S1.2bis	*Ciclo Realizzativo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*	*gg/pp*	*Progettuale*	*A corpo*	*na*	*€ 189,85*	-	€ -

3.2.2 Sistema di monitoraggio – Gestione Rendicontazioni e segnalazioni (Fase 1)

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

Saranno previste 4 sezioni dedicate ai diversi players:

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

Il sistema consentirà:

- La collezione sistematica delle informazioni dai diversi player, (dati periodici prodotti dalle diverse tipologia di gestori; dati prodotti dai monitori AgID…);
- La raccolta delle segnalazioni da parte degli utenti secondo modalità controllate, che consentano di accertarne la fondatezza;
- 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.

La gestione delle rendicontazioni e delle segnalazioni avverrà in due fasi.

Nella prima fase verranno garantite le funzioni principali e nella fase 2 avverrà il completamento del progetto.

Le stime dimensionali/economiche, articolate secondo le previste modalità di erogazione dei servizi, sono indicate nella tabella seguente:

Lotto 4		Sistema di monitoraggio: Gestione Rendicontazioni e Segnalazioni (Fase 1)											€ 194.243,20
Cod. Serv.		Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L4.S1		**A) Progettazione sviluppo mev rifacimento portali siti e applic. web**	**As a Service/On Premise**	**FP o gg/pp**	**Progettuale**	**A corpo**	**na**			€ 194.243,20
	L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 113,13	-	€ -
	L4.S1.2	Ciclo Realizzativo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 94,93	-	€ -
	L4.S1.1bis	*Ciclo Completo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*	*gg/pp*	*Progettuale*	*A corpo*	*na*	€ *192,32*	*1.010,0*	€ 194.243,20
	L4.S1.2bis	*Ciclo Realizzativo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*	*gg/pp*	*Progettuale*	*A corpo*	*na*	€ *189,85*	-	€ -
L4.S2		**B) Progettazione sviluppo mev rifacimento di APP**	**As a Service/On Premise**	**gg/pp**	**Progettuale**	**A corpo**	**na**	**€ 200,15**	-	€ -
L4.S7		**G) Supporto specialistico**	**On Premise**	**gg/pp**	**Progettuale**	**A consumo**	**giornaliero**	**€ 204,70**	-	€ -

La valutazione economica comprende il supporto per l'installazione dell'applicativo nell'ambiente on-premise.

3.2.3 Sistema di monitoraggio – Area Applicativa Servizi: Gestione Rendicontazioni e segnalazioni (Fase 2)

In questa fase verrà completata la realizzazione dei servizi delle funzionalità del sistema informatico a supporto delle funzioni di monitoraggio.

Come accennato nella descrizione delle attività e funzionalità da realizzare nella fase 1, in accordo con AgID, una volta analizzati i requisiti, saranno ad esse assegnate due tipologie di priorità: quelle con priorità più alta saranno realizzate nella prima fase lasciando per la seconda fase quelle funzionalità che, pur indispensabili, hanno una priorità inferiore.

In particolare, a titolo di esempio, si propone di realizzare in questa fase:

- Funzioni ad uso interno per utenti AgID con menù personalizzato
- Dashboard che illustrano trend e previsioni su determinati eventi; la funzione è assimilabile ad un sistema proattivo di alert che consente di tenere sotto controllo (monitoraggio) le scadenze temporali
- API di caricamento massivo di dati strutturati.

Le stime dimensionali/economiche, articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste, sono indicate nella tabella seguente:

Lotto 4		Sistema di monitoraggio: Gestione Rendicontazioni e Segnalazioni (Fase 2)												€ 105.487,52
Cod. Serv.		Nome Servizio	Tipologia di erogazione		Metrica di pricing			Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento				Prezzo unitario offerto (€)	quanttà necessarie	valore economico
L4.S1		**A) Progettazione sviluppo mev rifacimento portali siti e applic. web**	**As a Service/On Premise**		**FP o gg/pp**			**Progettuale**	**A corpo**	**na**						€ 105.487,52
	L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premise		FP			Progettuale	A corpo	na				€ 113,13	-	
	L4.S1.2	Ciclo Realizzativo (FP)	As a Service/On Premise		FP			Progettuale	A corpo	na				€ 94,93	-	€ -
	L4.S1.1bis	*Ciclo Completo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*		*gg/pp*			*Progettuale*	*A corpo*	*na*				*€ 192,32*	*548,5*	€ 105.487,52
	L4.S1.2bis	*Ciclo Realizzativo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*		*gg/pp*			*Progettuale*	*A corpo*	*na*				*€ 189,85*	-	€ -

La valutazione economica comprende il supporto per l'installazione dell'applicativo nell'ambiente on-premise.

3.3 Servizi di Conduzione Applicativa

In una prima fase, corrispondente ai 6 mesi successivi al collaudo dell'applicativo, sarà effettuata un'attività di conduzione e di supporto al team di progetto AgID per consentire la presa in carico dell'applicativo, utile alla successiva conduzione per i mesi a seguire.

Le attività del RTI riguardano:

- la gestione applicativa di quanto realizzato
- Supporto operativo ad AgID
- 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**.

Le stime dimensionali/economiche, articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste, sono indicate nella tabella seguente:

Lotto 4		Conduzione applicativa												€ 84.010,52
Cod. Serv.		Nome Servizio	Tipologia di erogazione			Metrica di pricing			Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento		Prezzo unitario offerto (€)	quanttà necessarie	valore economico
L4.S6		F) Conduzione applicativa	On Premise			gg/pp			Continuativa	A canone	giornaliero		€ 189,64	443,0	€ 84.010,52

3.4 Servizi di Supporto specialistico

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

Il RTI propone in questo servizio l'impegno di specialisti appartenenti al Centro di Competenza Web Designer finalizzato ai task di cui al par. 3.2, i quali supporteranno AgID e il team di sviluppo applicativo per la condivisione del progetto grafico, tramite l'apposito deliverable "Proposta grafica e strutturale del Portale" (attività 2018) e per la comunicazione inerente l'avvio (attività 2019).

Le stime dimensionali/economiche, articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste, sono indicate nella tabella seguente:

Lotto 4		Supporto specialistico												€ 23.949,90
Cod. Serv.		Nome Servizio	Tipologia di erogazione			Metrica di pricing			Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento		Prezzo unitario offerto (€)	quanttà necessarie	valore economico
L4.S7		G) Supporto specialistico	On Premise			gg/pp			Progettuale	A consumo	giornaliero		€ 204,70	117,0	€ 23.949,90

3.5 Quadro riassuntivo dei servizi

La tabella seguente riporta un quadro riassuntivo dei servizi previsti e le relative stime dimensionali/economiche:

Lotto 4 - SISTEMA INFORMATICO A SUPPORTO DELLE FUNZIONI DI MONITORAGGIO										**€ 463.656,26**
Cod. Serv.		Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	intervallo temporale di riferimento	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L4.S1		**A) Progettazione sviluppo mev rifacimento po**	**As a Service/On Premise**	**FP o gg/pp**	**Progettuale**	**A corpo**	**na**			355.695,84
	L4.S1.1	Ciclo Completo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 113,13		
	L4.S1.2	Ciclo Realizzativo (FP)	As a Service/On Premise	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 94,93	-	-
	L4.S1.1bis	*Ciclo Completo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*	*gg/pp*	*Progettuale*	*A corpo*	*na*	*€ 192,32*	*1.849,50*	355.695,84
	L4.S1.2bis	*Ciclo Realizzativo (gg/pp)*	*As a Service/On Premise*	*gg/pp*	*Progettuale*	*A corpo*	*na*	*€ 189,85*	-	-
L4.S2		**B) Progettazione sviluppo mev rifacimento di**	**As a Service/On Premise**	**gg/pp**	**Progettuale**	**A corpo**	**na**	**€ 200,15**	-	-
L4.S3		**C) Content management**	**On Premise/As a Service**	**gg/pp**	**Continuativa**	**A canone**	**giornaliero**	**€ 187,40**	-	-
L4.S4		**D) Gestione Operativa**	**As a Service**	**istanza**	**Continuativa**	**A canone**	**trimestrale**			-
	L4.S4.1	Gestione Operativa (fascia Base)	As a Service	istanza	Continuativa	A canone	trimestrale	€ 2.500,00	-	-
	L4.S4.1a	Gestione Operativa (fascia Base) Servizio Aggi	As a Service	istanza	Continuativa	A canone	trimestrale	€ 2,50	-	-
	L4.S4.2	Gestione Operativa (fascia Media)	As a Service	istanza	Continuativa	A canone	trimestrale	€ 6.250,00	-	-
	L4.S4.2a	Gestione Operativa (fascia Media) Servizio Ag	As a Service	istanza	Continuativa	A canone	trimestrale	€ 6,25	-	-
	L4.S4.3	Gestione Operativa (fascia Alta)	As a Service	istanza	Continuativa	A canone	trimestrale	€ 11.250,00	-	-
	L4.S4.3a	Gestione Operativa (fascia Alta) Servizio Aggi	As a Service	istanza	Continuativa	A canone	trimestrale	€ 11,25	-	-
L4.S5		**E) Manutenzione correttiva/adeguativa siti w**	**As a Service/On Premise**	**FP o gg/pp**	**Continuativa**	**A canone**				-
	L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva siti web, portali e	As a Service/On Premise	FP (MAC)	Continuativa	A canone	mensile	€ 0,50	-	-
	L4.S5.2	E) Manutenzione adeguativa siti web, portali	As a Service/On Premise	gg/pp (MAD)	Continuativa	A canone	giornaliero	€ 188,84	-	-
L4.S6		**F) Conduzione applicativa**	**On Premise**	**gg/pp**	**Continuativa**	**A canone**	**giornaliero**	**€ 189,64**	443,00	84.010,52
L4.S7		**G) Supporto specialistico**	**On Premise**	**gg/pp**	**Progettuale**	**A consumo**	**giornaliero**	**€ 204,70**	117,00	23.949,90

Di seguito la tabella riassuntiva dei servizi identificati:

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/adeguativa siti web, portali e applicazioni web**	**NO**		
L4.S6	**Conduzione applicativa**	**X**	**2019**	**2019**
L4.S7	**Supporto specialistico**	**X**	**2018**	**2019**

4. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

4.1 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività, sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell'Amministrazione.

4.2 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il Centro Servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center "virtuale" ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dall'Accordo quadro SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l'infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	via di Casal Boccone 188/190 -	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	via dello Scalo Prenestino 15 -	11.200
Missaglia	Almaviva	√	via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

Per quanto riguarda l'Amministrazione i servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo saranno erogati in modalità ***on premise,*** mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto del quadro contrattuale, qui di seguito elencati:

- Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLAM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HD).

In particolare l'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo AlmavivA ubicata in Roma e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- *Gestione della sicurezza dei Data Center*, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d'opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.

- *Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete*, consiste nell'utilizzo dell'infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell'ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.
  Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

4.3 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a collaudo da parte di AgID, secondo quando indicato nel piano di attuazione (Capitolo 6).

Per gli interventi di sviluppi, il RTI predisporrà il Piano di collaudo, comprensivo di piano dei test. AgID eseguirà i test indicati dal RTI a cui potranno essere aggiunti ulteriori test definiti dall'Amministrazione.

E' responsabilità del Raggruppamento fornire personale e documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo.

Al termine del collaudo sarà redatto apposito verbale, firmato da entrambe le parti, cui sarà allegato l'esito dei test effettuati durante il collaudo stesso.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

5.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

Il project manager del RTI si confronterà con il responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per la definizione ed esecuzione delle attività.

I report saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra Amministrazione e RTI.

5.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo proposto è il seguente:

- La figura indicata come project manager del RTI invia, mediante modalità concordata, il report SAL all'Amministrazione;
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il project manager del fornitore, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione concordata verso il fornitore.

Nel report di Stato di Avanzamento Mensile saranno rappresentate le seguenti informazioni:

- √ Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- √ Eventuali ripianificazioni
- √ Esito Tracking sui rischi;
- √ Esito dei test interni;
- √ Esito collaudi effettuati;
- √ Change emersi nel periodo;
- √ Azioni correttive/preventive applicate;
- √ Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento dovranno essere approvati dall'Amministrazione. A seguito dell'approvazione del SAL sarà possibile procedere con la fatturazione dei servizi erogati.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati soprattutto a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- √ Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- √ Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- √ Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- √ Varie ed eventuali.

Tali informazioni posso essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

6. PIANO DI ATTUAZIONE

6.1 Piano di Lavoro

Si riporta di seguito il Gantt di Progetto, con la distribuzione temporale prevista per le attività descritte analiticamente nella precedente "Sezione 3 – Progetto di Attuazione" (in particolare nei paragrafi 3.2-3.4).

		2018							2019											
id	Lotto 4 - SISTEMA INFORMATICO A SUPPORTO DELLE FUNZIONI DI MONITORAGGIO	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
1	*Sistema di monitoraggio: Sistema di profile management e area informativa profilata*																			
2	*Sistema di monitoraggio: Gestione Rendicontazioni e Segnalazioni (Fase 1)*																			
3	*Sistema di monitoraggio: Gestione Rendicontazioni e Segnalazioni (Fase 2)*																			
4	*Conduzione applicativa*																			
5	*Supporto specialistico*																			
	Attività/Implementazione																			
	Collaudo/Verifica di conformità																			

Le pianificazioni sopra indicate sono state fatte considerando le seguenti milestones:

- Attivazione del progetto entro giugno 2018
- Conclusione della fase di raccolta, definizione e approvazione dei requisiti entro metà settembre 2018

Si ipotizza di schedulare il collaudo della fase 1 nella seconda parte del mese di novembre, per concluderlo nei primi giorni di dicembre 2018.

6.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-1.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal fornitore per SPC lotto 4.

Relativamente agli specifici progetti sviluppati nell'ambito dei servizi richiesti dall'Amministrazione, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo.

6.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-1.0.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

7. DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 01/06/2018.

Per la data effettiva si rimanda al verbale di attivazione dei servizi condiviso tra l'Amministrazione e il Fornitore.