



*Presidenza
del Consiglio dei Ministri*
Dipartimento per la trasformazione
digitale



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

ALLEGATO TECNICO DI NATURA PROGETTUALE

1. *Premessa e scopo del documento*
2. *Ambito e obiettivi della collaborazione*
3. *Il CST*
 - 3.1. *Risultati attesi*
 - 3.2. *Linee di attività*
 - 3.3. *Cronoprogramma*
4. *Il CC*
 - 4.1. *Risultati attesi*
 - 4.2. *Linee di attività*
 - 4.3. *Cronoprogramma*
5. *Sviluppo della piattaforma dedicata all'onboarding - validator*
 - 5.1. *Risultati attesi*
 - 5.2. *Linee di attività*
 - 5.3. *Cronoprogramma*
6. *Riprogettazione del sito web dedicato a SPID*
 - 6.1. *Risultati attesi*
 - 6.2. *Linee di attività*
 - 6.3. *Cronoprogramma*
7. *Risorse finanziarie*
 - 7.1. *Risorse finanziarie per il CST*
 - 7.2. *Risorse finanziarie per il CC*
 - 7.3. *Risorse finanziarie per la piattaforma di onboarding-validator*
 - 7.4. *Risorse finanziarie per la riprogettazione del sito web dedicato a SPID*

1. PREMESSA E SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento costituisce allegato tecnico all'Accordo di collaborazione fra il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito "Dipartimento" o "DTD") e l'Agenzia per l'Italia Digitale (di seguito "Agenzia" o "AGID"), di cui forma parte integrante.

In maggior dettaglio, il presente documento illustra:

- l'ambito di collaborazione e gli obiettivi che il Dipartimento e l'Agenzia si prefiggono con la sottoscrizione dell'Accordo;
- i risultati attesi;
- le linee di attività;
- il cronoprogramma;
- i costi.

2. AMBITO E OBIETTIVI DELLA COLLABORAZIONE

Il progetto di collaborazione è collocato nell'alveo del Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), introdotto nell'ordinamento giuridico italiano ai sensi dell'art. 64 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante il "*Codice dell'Amministrazione Digitale*" nonché del D.P.C.M. 24 ottobre 2014 recante "*Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese*".

SPID è il sistema di autenticazione che permette a cittadini e imprese di accedere mediante un'unica identità digitale ai servizi in rete della pubblica amministrazione e dei privati aderenti alla federazione.

Il progetto di collaborazione oggetto di Accordo è volto alla realizzazione e alla successiva gestione di due distinti servizi e di due macro attività:

- un servizio di "**Customer Service Tecnico**" (di seguito "**CST**");
- un servizio di "**Customer Care per cittadini e imprese**" (di seguito "**CC**");
- lo sviluppo della **piattaforma SPID dedicata all'onboarding-validator**;
- la riprogettazione del sito web <https://www.spid.gov.it>.

Il CST - Customer Service Tecnico

Il CST ha lo scopo di agevolare la corretta messa in produzione e il mantenimento della funzione di autenticazione SPID ai servizi in rete messi a disposizione dai c.d. "soggetti federati" SPID: fornitori di servizi (*service providers*, "SP") e i loro soggetti aggregatori, i gestori delle identità digitali (*identity providers*, "IdP"), i gestori di attributi qualificati e non qualificati (*attribute authorities*, "AA").

Nel perseguimento degli obiettivi di digitalizzazione del Paese, comuni a entrambe le Parti, il CST agevolerà l'ingresso nella federazione SPID di tali soggetti e le necessarie modifiche da apportare ai servizi in rete da questi erogati tramite l'esecuzione di test tecnici.

Il CST, inoltre, garantirà un supporto tecnico specifico, laddove necessario, attraverso un contatto telefonico e/o telematico, per la risoluzione di problematiche tecniche concernenti l'utilizzo di SPID per le finalità dei servizi in rete.

In particolare, il CST si occuperà di:

- effettuare il collaudo iniziale dei servizi in rete resi disponibili dai soggetti pubblici o privati che entrino per la prima volta all'interno della federazione SPID;
- effettuare il collaudo dei nuovi servizi in rete resi disponibili dai soggetti già federati o nuovi soggetti aggregati;
- evadere le richieste di supporto tecnico (consulenza al collaudo);
- effettuare audit a campione.

Il CC - Customer Care per cittadini e imprese

Il servizio di CC ha lo scopo di fornire all'utenza una corretta informazione sulle modalità di attivazione e di funzionamento di SPID nonché di accesso ai servizi online tramite l'identità digitale.

L'attuale Contact Center SPID, istituito nel settembre 2016, è fruibile in via telematica mediante un sistema di *ticketing online*. Tuttavia, nel corso degli anni il numero delle richieste di assistenza e la complessità dei quesiti posti sono notevolmente aumentati, con una netta rilevanza specialmente nel recente periodo di emergenza nazionale dovuto al diffondersi del covid19. In particolare, oltre che dal punto di vista numerico, le richieste di assistenza divenute via via più complesse altresì nel merito, evolvendosi da mere richieste di informazioni sul funzionamento di SPID a richieste di assistenza per specifiche casistiche (ad esempio, italiani all'estero, anziani, destinatari di bonus, problematiche sui documenti).

Alla luce dell'intervenuto aumento delle identità digitali sino a 10,7 milioni nel mese di settembre 2020 e del conseguente moltiplicato accesso con SPID ai servizi online (sino ai 67 milioni di accessi online mediante SPID nel periodo intercorrente fra gennaio e settembre 2020), è necessario e urgente predisporre il servizio di CC in oggetto al fine di agevolare e supportare l'accesso a SPID e il suo utilizzo da parte di cittadini e imprese.

Lo sviluppo della piattaforma di *onboarding-validator*

L'obiettivo che si intende perseguire mediante lo sviluppo della piattaforma di *onboarding-validator* concerne la necessità di implementare il sistema informatico attualmente in uso per la conduzione delle verifiche delle implementazioni SPID. La piattaforma, quale "*software as a service – SaaS*", è dedicata agli utenti sia amministrativi sia tecnici per favorire l'onboarding di fornitori e soggetti aggregatori di servizi pubblici e privati.

La riprogettazione del sito web <https://www.spid.gov.it>

Il sito web in oggetto deve essere completamente riprogettato al fine di rendere disponibili tutte le informazioni afferenti al progetto SPID, orientando le stesse per tipologia di soggetti (ad esempio cittadini, fornitori di servizi, soggetti aggregatori) e, al contempo, rendere disponibili i dati sull'andamento del progetto in forma grafica e testuale con aggiornamenti automatici attraverso l'integrazione con fonti di dati esistenti.

Il secondo obiettivo della nuova progettazione del sito in oggetto è rendere il sito facilmente aggiornabile da parte di diverse tipologie di utenti con ruoli specifici, garantendo la tracciabilità delle modifiche effettuate attraverso un sistema di gestione dei contenuti di facile utilizzo.

3. IL CST – CUSTOMER SERVICE TECNICO

3.1. Risultati attesi

Alla luce dell'incremento esponenziale delle richieste di adesione a SPID specialmente nel periodo emergenziale dovuto al diffondersi del Covid-19, le attività del CST e del CC oggetto dell'Accordo di collaborazione sono volte a promuovere la rapida e capillare diffusione di SPID per favorire la fruizione dei servizi in rete da parte di cittadini e imprese.

In particolare, l'attività del CST oggetto di Accordo garantisce l'evasione di circa 12.000 richieste di supporto tecnico nel periodo successivo all'avvio del CST stesso e, più specificamente, decorrente fra il 1.12.2020 e il 31.12.2021.

Più in dettaglio, l'avvio e la gestione del CST mirano al raggiungimento dei seguenti risultati:

1. garantire la qualità del servizio secondo i seguenti indicatori:

- 1.a. presa in carico della richiesta di assistenza e prima interlocuzione entro **1 giorno** lavorativo;
- 1.b. effettuazione delle operazioni di cui al punto 1.a. entro **1 ora** lavorativa per le richieste segnalate da AGID come particolarmente urgenti;
- 1.c. esecuzione dei test tecnici, qualora ritenuti necessari dal CST, entro **1 giorno** dalla presa in carico della richiesta;
- 1.d. effettuazione delle operazioni di cui al punto 1.c. entro **1 ora** lavorativa per le richieste segnalate da AGID come particolarmente urgenti;
- 1.e. caricamento nel registro SPID (e propagazione verso gli IdP) dei metadata di:
 - soggetti *già* accreditati in precedenza, entro **1 giorno** lavorativo dall'esito positivo del test tecnico;
 - soggetti *appena accreditati* entro **1 giorno** lavorativo dall'invio al soggetto della Convenzione controfirmata da AGID;
- 1.f. compilazione della bozza di Convenzione e invio tramite PEC per sottoscrizione al soggetto *non ancora* accreditato entro **1 giorno** lavorativo dall'esito positivo del test tecnico;
- 1.g. effettuazione delle operazioni di cui ai punti 1.e.-1.f. entro **1 ora** lavorativa per le richieste segnalate da AGID come particolarmente urgenti;

2. garantire l'accompagnamento tecnico dei soggetti federati qualora questi riscontrino difficoltà su specifiche e particolari problematiche informatiche o legate all'applicazione della normativa concernente SPID.

Per quanto concerne i controlli tecnici da effettuare per l'*onboarding* dei soggetti pubblici e privati nonché dei rispettivi soggetti aggregatori, di seguito se ne individua un elenco

esemplificativo e non esaustivo né vincolante, in quanto sempre doverosamente soggetto alle singole esigenze di specie:

- controllo incrociato del soggetto richiedente nel database SPID, per verificare la ricevibilità e la congruità della richiesta in base alla tipologia di soggetto e dell'eventuale Convenzione preesistente;
- reperimento o caricamento del metadata SAML nello strumento di convalida (*SPID Validator*);
- collaudo "statico" del metadata (conformità con regole XML-DSIG, SAML, SPID);
- verifica della provenienza del certificato elettronico sigillante metadata (e altre evidenze informatiche) in base alla tipologia di ente federato;
- convalida dei certificati elettronici contenuti nel metadata, in base alla tipologia di ente federato;
- generazione di una richiesta di autenticazione SAML ("*request*") e suo collaudo "statico" (conformità con regole XML-DSIG, SAML e SPID), in base alla tipologia di ente federato;
- valutazione "statica" dell'algoritmo crittografico del canale di comunicazione con i servizi SPID del soggetto (versione TLS e validità del certificato elettronico di sito web);
- [solo per richieste provenienti da certe tipologie di nuovi soggetti federati]: esecuzione di 111 controlli semi-manuali per il collaudo delle risposte di autenticazione SAML ("*response*") tra lo *SPID Validator* e l'implementazione SAML del soggetto richiedente;
- valutazione di conformità sia della pagina di autenticazione SPID del soggetto, che delle pagine immediatamente successive all'autenticazione o al suo diniego (cd. pagine di errore) in base alla normativa SPID e alle Linee guida dell'Agenzia (inclusi gli Avvisi SPID) in materia di servizi accessibili online.
- corrispondenza dei messaggi di errore o anomalie con i medesimi testi di riferimento tecnico-normativo;
- aggiornamento del database SPID con i dati del soggetto con quelli dichiarati nella richiesta;
- notifica al soggetto richiedente circa l'esito dell'operazione;
- eventuale caricamento del metadata nel registro SPID, con gestione delle versioni preesistenti;
- segnalazione agli IdP di identità digitali circa l'inserimento, modifica o rimozione di uno o più metadata nel Registro SPID, per la loro propagazione dal suddetto registro verso gli IdP.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il CST sarà dotato delle seguenti risorse professionali:

- nr. 1 risorsa professionale che ricopra il ruolo di supervisore delle operazioni tecniche (Tech Ops Supervisor);
- da nr. 3 a nr. 10 risorse professionali per la gestione del CST.

3.2. Linee di attività

Alla luce degli obiettivi dell'Accordo, le Parti individuano le seguenti e rispettive linee di attività relativamente al CST:

ID	Linee di attività	A carico di
LA1	acquisizione delle risorse professionali da adibire alla gestione del CST	AGID
LA2	formazione specifica e affiancamento delle risorse umane da adibire alle attività di gestione del CST	AGID
LA3	gestione delle richieste di supporto tecnico di particolare complessità	AGID
LA4	gestione del CST	AGID tramite fornitore
LA5	attività spot di consulenza in ambito di sicurezza informatica	AGID
LA6	monitoraggio delle attività del CST e dei relativi indicatori tramite report periodici	AGID
LA7	definizione degli indirizzi per le azioni di miglioramento continuo del CST	DTD
LA8	erogazione delle risorse finanziarie per lo svolgimento delle attività del CST	DTD

3.3. Cronoprogramma

Di seguito si indica il cronoprogramma relativo alle singole linee di azione di cui al precedente paragrafo:

ID	Tempistica
LA1	entro la metà del mese di novembre 2020
LA2	entro la fine del mese di novembre 2020
LA3	dall'operatività del CST sino alla fine del mese di dicembre 2021
LA4	dall'operatività del CST sino alla fine del mese di dicembre 2021

LA5	dall'operatività del CST sino alla fine del mese di dicembre 2021
LA6	dal mese di dicembre 2020 sino alla fine del mese di dicembre 2021 (il primo report mensile sarà reso disponibile entro la prima metà del mese di gennaio 2021 con riferimento al mese precedente)
LA7	dal mese di marzo 2021 sino a fine Accordo
LA8	come da articolo 6 dell'Accordo

4. IL CC – CUSTOMER CARE PER CITTADINI E IMPRESE

4.1. Risultati attesi

Anche alla luce delle disposizioni di cui al D.L. 16 luglio 2020, n. 76 convertito con modificazioni in L. 11 settembre 2020, n. 120, è verosimile che la media delle richieste giornaliere di assistenza si attesti sugli 800 tickets al giorno, con quesiti di natura sempre più complessa.

In quest'ottica s'impone la necessità urgente della costituzione e della successiva gestione di un servizio di customer care per cittadini e imprese che sia in grado di garantire una pronta assistenza a una media di circa 800 richieste giornaliere.

A tale scopo, il CC sarà dotato delle seguenti risorse professionali:

- nr. 1 risorsa per la supervisione del lavoro e della qualità delle risposte fornite nonché per il raccordo con le strutture dell'Agenzia preposte alle attività concernenti SPID;
- da nr. 5 a nr. 8 risorse da impiegare nell'assistenza agli utenti SPID e nell'aggiornamento dei contenuti della sezione informativa (FAQ, schede informative).

In particolare, l'attività del CC garantisce l'evasione di circa 208.000 richieste di assistenza nel periodo decorrente fra il 1.12.2020 e il 31.12.2021.

Più in dettaglio, l'avvio e la gestione del CC mirano a garantire la qualità del servizio secondo i seguenti indicatori:

1. presa in carico della richiesta di assistenza e prima interlocuzione entro **2 giorni** lavorativi;
2. effettuazione delle operazioni di cui al punto 1 entro **1 ora** lavorativa per le richieste segnalate da AgID come particolarmente urgenti;
3. aggiornamento tempestivo della base informativa e delle domande frequenti entro **3 ore lavorative** dall'entrata in vigore di nuove disposizioni approvate dal Dipartimento o da AGID sulle funzionalità di SPID;

4.2. Linee di attività

Alla luce degli obiettivi dell'Accordo, le Parti individuano le seguenti e rispettive linee di attività relativamente al CC:

ID	Linee di attività	A carico di
LA1	acquisizione delle risorse professionali da adibire alla gestione del CC	AGID
LA2	formazione specifica in ambito SPID e affiancamento delle risorse umane da adibire alle attività di gestione del CC	AGID
LA3	gestione delle richieste di assistenza di particolare complessità	AGID
LA4	gestione del CC	AGID tramite fornitore
LA5	monitoraggio delle attività del CC e dei relativi indicatori tramite report periodici	AGID
LA6	definizione degli indirizzi per le azioni di miglioramento continuo del CC	DTD
LA7	erogazione delle risorse finanziarie per lo svolgimento delle attività del CC	DTD

4.3. Cronoprogramma

Di seguito si indica il cronoprogramma relativo alle singole linee di azione di cui al precedente paragrafo:

ID	Tempistica
LA1	entro la metà del mese di novembre 2020
LA2	entro la fine del mese di novembre 2020
LA3	dall'operatività del CC sino alla fine del mese di dicembre 2021
LA4	dall'operatività del CC sino alla fine del mese di dicembre 2021
LA5	dal mese di dicembre 2020 sino alla fine del mese di dicembre 2021 (il primo report mensile sarà reso disponibile entro la prima metà del mese di gennaio 2021 con riferimento al mese precedente)

LA6	dal mese di marzo 2021 sino a fine Accordo
LA7	come da articolo 6 dell'Accordo

5. SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA DEDICATA ALL'ONBOARDING-VALIDATOR

5.1. Risultati attesi

Per quanto concerne lo sviluppo della piattaforma di *onboarding - validator*, di seguito si indicano le macro funzionalità che è interesse delle Parti integrare e/o completare rispetto alla versione attuale per le finalità dell'Accordo:

Gestione Convenzioni

- FUNZIONE 1: controllo prioritario sul completamento delle verifiche tecniche
 - prima di procedere alla compilazione e all'invio del modello di convenzione, il sistema deve verificare che non sia ancora pendente alcuna verifica tecnica
- FUNZIONE 2: gestione delle convenzioni con i soggetti privati
 - il sistema deve proporre il corretto modello di convenzione in base alle informazioni contenute nel metadata. Occorre predisporre e integrare nel sistema il modello di tale convenzione
- FUNZIONE 3: gestione convenzione con i soggetti aggregatori di servizi pubblici
 - il sistema deve proporre il corretto modello di convenzione in base alle informazioni contenute nel metadata. Occorre predisporre e integrare nel sistema il modello di tale convenzione
- FUNZIONE 4: gestione convenzione con i soggetti aggregatori di servizi privati
 - il sistema deve proporre il corretto modello di convenzione in base alle informazioni contenute nel metadata. Occorre predisporre e integrare nel sistema il modello di tale convenzione
- FUNZIONE 5: gestione convenzione con i gestori di servizi pubblici
 - il sistema deve proporre il corretto modello di convenzione in base alle informazioni contenute nel metadata. Occorre predisporre e integrare nel sistema il modello di tale convenzione

SPID Validator

- FUNZIONE 6: Verifica EntityID secondo Avvisi SPID n. 19, 22, 29 del 2020
 - Oltre ai controlli formali su XSD, già implementati, occorre implementare un controllo rispetto alla corretta composizione dell'EntityID
- FUNZIONE 7: Verifica certificati secondo Avvisi SPID n. 19, 22, 29 del 2020
 - Occorre verificare che i certificati di sigillo elettronico e i certificati di firma siano rilasciati AgID, ovvero self-signed e che rispettino le indicazioni degli avvisi
- FUNZIONE 8: Adattamento SPID Validator per essere utilizzato come ambiente di test

- Occorre dismettere l'ambiente spid-testenv2 e implementare una modalità operativa sul validator perché si comporti come ambiente di test
- FUNZIONE 9: Verifica compatibilità metadata per soggetti aggregati secondo Avvisi SPID n. 19, 2
 - I metadata per soggetti aggregati vengono già da ora riconosciuti in automatico, occorre implementare ulteriori verifiche derivanti dagli avvisi
- FUNZIONE 10: Verifica compatibilità metadata per eIDAS
 - Occorre inserire la possibilità, opzionale, di verificare se il metadata rispetta le specifiche da metadata compatibile con eIDAS
- FUNZIONE 11: Verifica compatibilità Request per identità digitali uso professionale
 - Occorre inserire controlli per verificare la presenza dell'estensione che identifica la request per uso professionale e predisporre un xsd dedicato
- FUNZIONE 12: Possibilità di eseguire opzionalmente i controlli TLS con SSL Labs
 - Occorre inserire la possibilità opzionale di attivare i controlli TLS con le API SSL Labs ed eseguirli in maniera asincrona

Gestione Metadata (Test e Produzione)

- FUNZIONE 13: Verifica certificati secondo Avvisi SPID n. 19, 22, 29 del 2020
 - Come sul Validator, anche sull'interfaccia dashboard dell'onboarding occorre eseguire e presentare l'esito delle verifiche sui certificati derivanti dagli avvisi

Funzionalità di richiesta certificati ad AgID

- FUNZIONE 14: Richiesta certificati PKI
 - Inserire una nuova applicazione nel sistema di onboarding per l'invio della csr e l'automatizzazione del processo di richiesta dei certificati

Registry SPID

- FUNZIONE 15: Interfaccia API per la comunicazione dei metadata agli IdP
 - estendere API di registro esistente per automatizzare la trasmissione dei metadata agli Identity Provider

5.2. Linee di attività

Alla luce degli obiettivi dell'Accordo, le Parti individuano le seguenti e rispettive linee di attività relativamente allo sviluppo della piattaforma dedicata all'*onboarding-validator*:

ID	Linee di attività	A carico di
LA1	Organizzazione del team di lavoro	AGID
LA2	Specificazione tecnica dei requisiti funzionali	AGID
LA3	Validazione dei requisiti funzionali	DTD

LA4	Sviluppo, <i>testing</i> , <i>debugging</i> e rilascio in produzione	AGID tramite fornitore
LA5	Promozione della piattaforma	DTD AGID

5.3. Cronoprogramma

Di seguito si indica il cronoprogramma relativo alle singole linee di azione di cui al precedente paragrafo:

ID	Tempistica
LA1	Entro il mese di dicembre 2020
LA2	Entro il mese di dicembre 2020
LA3	Entro il mese di dicembre 2020
LA4	Dal mese di <i>dicembre 2020</i> sino a ottobre/novembre 2021, attraverso <i>milestones</i> successive seguendo una metodologia agile
LA5	Dal mese di marzo 2021 sino a dicembre 2021

6. RIPROGETTAZIONE DEL SITO WEB DEDICATO A SPID

6.1. Risultati attesi

Per quanto concerne la revisione del sito <https://www.spid.gov.it>, è previsto lo sviluppo di un nuovo sito, integrato con basi dati già esistenti per il monitoraggio del progetto.

6.2. Linee di attività

Alla luce degli obiettivi dell'Accordo, le Parti individuano le seguenti e rispettive linee di attività relativamente alla riprogettazione del sito web:

ID	Linee di attività	A carico di
LA1	Definizione dell'architettura informativa (<i>concept e web design</i>)	DTD e AGID
LA2	Acquisizione delle risorse professionali da adibire allo sviluppo e alla manutenzione del sito web	AGID
LA3	Sviluppo e creazione <i>asset</i> grafici e contenuti multimediali	DTD e AGID tramite fornitore
LA4	Sviluppo del sito e verifiche di usabilità, accessibilità e sicurezza	AGID tramite fornitore
LA5	Manutenzione evolutiva del sito	AGID tramite fornitore

6.3. Cronoprogramma

Di seguito si indica il cronoprogramma relativo alle singole linee di azione di cui al precedente paragrafo:

ID	Tempistica
LA1	Entro novembre 2020
LA2	Entro novembre 2020
LA3	Da dicembre 2020 periodicamente
LA4	Entro dicembre 2020 primo rilascio
LA5	Fino a dicembre 2021

7. RISORSE FINANZIARIE

Le risorse finanziarie disponibili per gli obiettivi della collaborazione, le modalità di trasferimento, di utilizzo e di rendicontazione sono definite all'articolo 7 dell'Accordo di cui il presente documento costituisce Allegato e parte integrante.

In particolare, si evidenzia che l'importo complessivo di **€ 1.322.553,00** può essere così individuato per ognuno dei quattro macro-ambiti oggetto di Accordo:

Voci di costo	Risorse finanziarie	Note
CST	€ 562.000,00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DTD: finanziamento e indirizzo ➤ AgID: set up e gestione servizio
CC	€ 439.755,00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DTD: finanziamento e indirizzo ➤ AgID: set up e gestione servizio
Piattaforma onboarding - validator	€ 170.798,00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DTD: condivisione piano con AGID e validazione requisiti ➤ AgID: finanziamento, disegno architeturale e coordinamento sviluppo
Riprogettazione sito SPID	€ 150.000,00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DTD: definizione dell'architettura informativa e sviluppo asset grafici e contenuti multimediali, congiuntamente ad AgID ➤ AgID: finanziamento per rifacimento sito e gestione sviluppo
TOTALE	€ 1.322.553,00	<p style="text-align: center;">↗ € 1.001.755,00 a carico DTD</p> <p style="text-align: center;">di cui</p> <p style="text-align: center;">↘ € 320.798,00 a carico AGID</p>

Per un maggiore dettaglio, di seguito si formula il modello di costo preventivato in base agli obiettivi prefissati, con riferimento ai singoli ambiti oggetto di Accordo.

Sul punto, si specifica che le risorse finanziarie destinate ai singoli ambiti di intervento sono state individuate in base a una previsione di costi formulata alla luce dei risultati attesi - come dettagliati nel presente Allegato - nonché del numero e del costo delle risorse professionali preposte allo svolgimento delle attività necessarie.

7.1. Risorse finanziarie per il CST

ID	Linee di attività	A carico di	Risorse finanziarie
LA1	acquisizione delle risorse professionali da adibire alla gestione del CST	AGID	€ 0
LA2	formazione specifica e affiancamento delle risorse umane da adibire alle attività di gestione del CST	AGID	€ 50.000,00
LA3	gestione delle richieste di supporto tecnico di particolare complessità	AGID	€ 0
LA4	gestione del CST	AGID tramite fornitore	€ 462.000,00 *
LA5	attività spot di consulenza in ambito di sicurezza informatica	AGID	€ 50.000,00
LA6	monitoraggio delle attività del CST e dei relativi indicatori tramite report periodici	AGID	€ 0
LA7	definizione degli indirizzi per le azioni di miglioramento continuo del CST	DTD	€ 0
LA8	erogazione delle risorse finanziarie per lo svolgimento delle attività del CST	DTD	€ 0
			€ 562.000,00

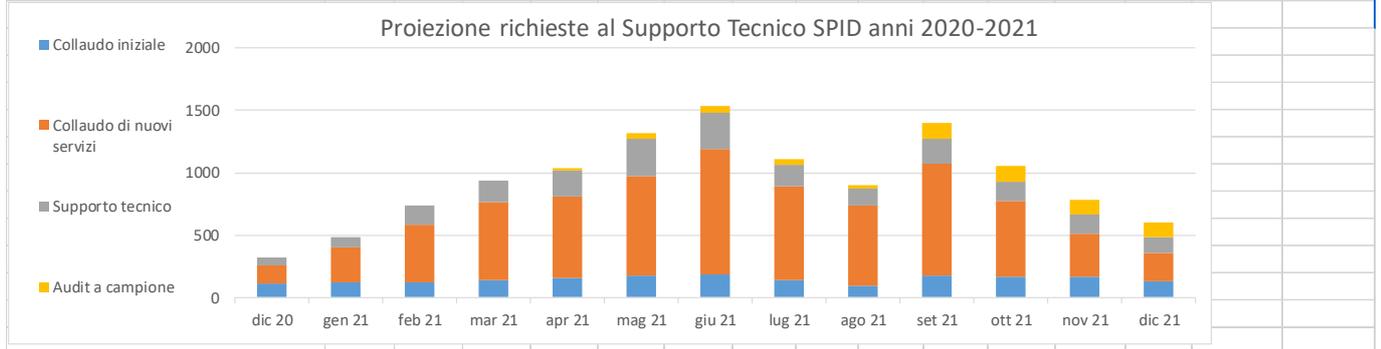
Per un maggiore dettaglio, di seguito si formula il modello di costo preventivato per le LA 2, 4 e 5 in base agli obiettivi prefissati:

Importo	Dettaglio risorse finanziarie		
€ 50.000,00	Attività di formazione specifica in ambito SPID e primo affiancamento delle risorse professionali da adibire alle attività del CST		
€ 462.000,00	* Gestione del CST: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>€ 71.000,00</td> <td>costo della figura professionale di Supervisore delle operazioni tecniche (<i>Tech Ops Supervisor</i>)</td> </tr> </table>	€ 71.000,00	costo della figura professionale di Supervisore delle operazioni tecniche (<i>Tech Ops Supervisor</i>)
€ 71.000,00	costo della figura professionale di Supervisore delle operazioni tecniche (<i>Tech Ops Supervisor</i>)		

	€ 351.000,00	costo delle figure professionali che gestiranno le varie attività di collaudo, supporto tecnico e audit all'interno del CST
	€ 40.000,00	<i>tools</i> e strumenti necessari alla concreta gestione del CST
€ 50.000,00	Attività spot di consulenza in ambito di sicurezza informatica	
€ 562.000,00	TOTALE	

PROSPETTO A

	dic 20	gen 21	feb 21	mar 21	apr 21	mag 21	giu 21	lug 21	ago 21	set 21	ott 21	nov 21	dic 21	richieste gestite	tempo (giorni)
Collaudo iniziale	110	120	125	140	160	176	187	140	90	175	169	162	132	1886	538
Collaudo di nuovi servizi	150	280	460	620	650	800	1000	750	650	900	600	350	220	7430	265
Supporto tecnico	60	80	150	180	210	300	290	171	130	200	160	150	130	2211	473
Audit a campione	0	0	0	0	20	40	60	50	30	120	125	120	120	685	293
Richieste TOTALI mensili evase	320	480	735	940	1040	1316	1537	1111	900	1395	1054	782	602	12212	1569



PROSPETTO B

	dic 20	gen 21	feb 21	mar 21	apr 21	mag 21	giu 21	lug 21	ago 21	set 21	ott 21	nov 21	dic 21
Numero di personale	3	4	5	6	7	9	10	7	5	10	9	8	7

PROSPETTO C:

Tipologia di richiesta	Tempo medio in minuti
1° tipo	120 min.
2° tipo	15 min.
3° tipo	90 min.
4° tipo	180 min.

Il modello di costo sopra riportato evidenzia:

- **prospetto A e relativo grafico:** stima del numero di richieste di supporto tecnico da evadere, suddivise sia per mensilità sia per le quattro diverse tipologie di richiesta. Come anticipato al precedente paragrafo B, si stima la gestione di oltre 12.000 richieste tecniche nell'arco dei tredici mesi di operatività del CST, dal 1.12.2020 al 31.12.2021, come risulta dal relativo grafico;
- **prospetto B:** numero delle figure professionali necessarie alla gestione dei collaudi tecnici nell'arco dei tredici mesi di operatività del CST (da 3 a 10 unità nella fase di picco). Il

prospetto non include la figura del Supervisore sopra richiamata (che resta fissa nel numero di 1 unità per l'intero periodo di operatività del CST) né quella del consulente in materia di sicurezza informatica (che resta parimenti fissa nel numero di 1 unità e operante a chiamata);

- **prospetto C:** stima dei tempi medi, espressi in minuti, necessari per l'evasione da parte del CST di ognuna delle quattro tipologie di attività.

7.2. Risorse finanziarie per il CC

ID	Linee di attività	A carico di	Risorse finanziarie
LA1	acquisizione delle risorse professionali da adibire alla gestione del CC	AGID	€ 0
LA2	formazione specifica in ambito SPID e affiancamento delle risorse umane da adibire alle attività di gestione del CC	AGID	€ 0
LA3	gestione delle richieste di assistenza di particolare complessità	AGID	€ 0
LA4	gestione del CC	AGID tramite fornitore	€ 439.755,00
LA5	monitoraggio delle attività del CC e dei relativi indicatori tramite report periodici	AGID	€ 0
LA6	definizione degli indirizzi per le azioni di miglioramento continuo del CC	DTD	€ 0
LA7	erogazione delle risorse finanziarie per lo svolgimento delle attività del CC	DTD	€ 0
			€ 439.755,00

Per un maggiore dettaglio, di seguito si formula il modello di costo preventivato per la gestione del CC:

- personale del CC: nr. 1 coordinatore e da nr. 5 a nr. 8 addetti (con nuova riduzione a 5 a decorrere dal mese di agosto 2021, quando è probabile che quasi tutti i cittadini italiani avranno SPID);
- costo stimato per ogni addetto: € 200,00 iva inclusa al giorno;
- costo stimato per il coordinatore: € 5.735,00 iva inclusa al mese;

- operatività del CC dal lunedì al venerdì (circa 22 giorni lavorati al mese per gli addetti, circa 18,5 giorni lavorati al mese per il coordinatore);
- nr. 150 richieste al giorno per ogni addetto al CC, sino a un totale di nr. 6.000 richieste evase a settimana nei periodi di picco.

	dic-20	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totale
Costo addetti CC:	22.000 €	26.400 €	30.800 €	35.200 €	35.200 €	35.200 €	35.200 €	35.200 €	22.000 €	22.000 €	22.000 €	22.000 €	22.000 €	365.200 €
↳ nr. addetti	5	6	7	8	8	8	8	8	5	5	5	5	5	
Costo coordinatore:	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	5735	74.555 €
TOTALE														439.755 €

7.3. Risorse finanziarie per la piattaforma di *onboarding-validator*

ID	Linee di attività	A carico di	Risorse finanziarie
LA1	Organizzazione del team di lavoro	AGID	€ 0
LA2	Specifica tecnica dei requisiti funzionali	AGID	€ 0
LA3	Validazione dei requisiti funzionali	DTD	€ 0
LA4	Sviluppo, <i>testing</i> , <i>debugging</i> e rilascio in produzione	AGID tramite fornitore	€ 170.798,00 *
LA5	Promozione della piattaforma	DTD e AGID	€ 0
			€ 170.798,00

Per un maggiore dettaglio, di seguito si formula il modello di costo preventivato per la LA4 in base agli obiettivi prefissati:

Importo	Dettaglio risorse finanziarie	
€ 170.798,00	* Sviluppo, <i>testing</i> , <i>debugging</i> e rilascio in produzione:	
	€ 100.000,00	Sviluppo della piattaforma: 13 mesi/uomo x 3 risorse professionali (circa € 2.564,00 al mese per risorsa)

	€ 60.000,00	<i>Testing e debugging:</i> 13 mesi/uomo x 2 risorse professionali (circa € 2.307,00 al mese per risorsa)
	€ 10.798,00	Rilascio in produzione: 5 mesi/uomo x 1 risorsa professionale (circa € 2.159,00 al mese per risorsa)

7.3. Risorse finanziarie per la riprogettazione del sito web SPID

ID	Linee di attività	A carico di	Risorse finanziarie
LA1	Definizione dell'architettura informativa (<i>concept</i> e <i>web design</i>)	DTD e AGID	€ 0
LA2	Acquisizione delle risorse professionali da adibire allo sviluppo e alla manutenzione del sito web	AGID	€ 0
LA3	Sviluppo e creazione asset grafici e contenuti multimediali	DTD e AGID tramite fornitore	€ 75.000,00
LA4	Sviluppo del sito e verifiche di usabilità, accessibilità e sicurezza	AGID tramite fornitore	€ 60.000,00
LA5	Manutenzione evolutiva del sito	AGID tramite fornitore	€ 15.000,00
			€ 150.000,00

Per un maggiore dettaglio, di seguito si specificano il modello di costo preventivato per le LA nr. 4-5:

- LA4:
6mesi/uomo x 3 risorse professionali (circa € 3.333,00 al mese per risorsa)
- LA5:
6mesi/uomo x 1 risorsa professionale (circa € 2.500,00 al mese per risorsa)

* * *