

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI – SECONDA EDIZIONE – ID 2483 – LOTTO 1

AFFIDAMENTO DI “SERVIZI PROFESSIONALI PER L'EVOLUZIONE E LA MANUTENZIONE APPLICATIVA DEI SISTEMI APPLICATIVI DI MONITORAGGIO DI AGID” MEDIANTE ORDINATIVO DI FORNITURA NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI STIPULATO DA CONSIP

ID 2483 – LOTTO 1

PIANO DEI FABBISOGNI

AMMINISTRAZIONE: Agenzia per l'Italia Digitale [AGID]

FORNITORE: RTI ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L.

INDICE

1	CONTESTO	3
1.1	CONTESTO SPECIFICO AREA INIZIATIVE PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PROGETTO PNRR MISURA 1.4.2)	4
1.2	CONTESTO SPECIFICO AREA INDIRIZZO E GOVERNANCE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	5
1.2.1	<i>Piano Triennale</i>	5
1.2.2	<i>Servizio Pareri</i>	5
1.3	CONTESTO SPECIFICO AREA MONITORAGGIO E VIGILANZA	6
1.4	FONDI DI FINANZIAMENTO	6
2	OGGETTO E IMPORTO	6
2.1	LINEE DI ATTIVITÀ OGGETTO DELLA FORNITURA	6
2.1.1	<i>Linea di attività 1 – PNRR Misura 1.4.2</i>	7
2.1.2	<i>Linea di attività 2 – Piano Triennale</i>	7
2.1.3	<i>Linea di attività 3 – Pareri</i>	8
2.1.4	<i>Linea di attività 4 – Vigilanza 14bis</i>	9
2.1.5	<i>Linea di attività 5 – Vigilanza 18bis: accessibilità privati e monitoraggio transizione digitale</i>	10
2.2	IMPORTI	12
2.2.1	<i>Linea di attività 1 – PNRR Misura 1.4.2</i>	13
2.2.2	<i>Linea di attività 2 – Piano Triennale</i>	14
2.2.3	<i>Linea di attività 3 – Pareri</i>	15
2.2.4	<i>Linea di attività 4 e 5 – Vigilanza 14bis e Vigilanza 18bis (accessibilità privati e monitoraggio transizione digitale) 16</i>	16
3	DURATA	17
4	DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI	17
4.1	SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE (SVI)	17
4.2	SERVIZIO DI SVILUPPO ED EVOLUZIONE SOFTWARE IN CO-WORKING CON L'AMMINISTRAZIONE (CW)	17
4.3	SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (CF)	18
4.4	SERVIZIO DI MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD (MI)	18
4.5	SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SS)	19
4.6	SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO (GA)	19
5	SUBENTRO	20
6	CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI	20
7	GARANZIA DEFINITIVA	20
8	FATTURAZIONE	20
9	VERIFICHE DI CONFORMITA'	21
10	ALLEGATI	21

1 CONTESTO

L'Agenzia per l'Italia Digitale, di seguito AgID o Agenzia, ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana, in coerenza con gli indirizzi dettati dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale e con l'Agenda digitale europea.

L'Agenzia svolge funzioni e compiti attribuiti dalla legge, al fine di perseguire il massimo livello di utilizzo delle tecnologie digitali all'interno della Pubblica Amministrazione e nel rapporto tra questa, i cittadini e le imprese l'ottimizzazione della spesa in materia informatica delle pubbliche amministrazioni attraverso il monitoraggio della relativa spesa corrente e il supporto alle amministrazioni pubbliche nazionali e locali nel raggiungimento di obiettivi di standardizzazione e revisione dei processi interni e di ottimizzazione della spesa informatica complessiva.

AgID, con lo scopo di promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare, quella della Pubblica Amministrazione, redige il Piano Triennale, con l'obiettivo di:

- favorire lo sviluppo di una società digitale;
- promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone;
- contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali.

I compiti previsti dalle norme istitutive di AgID riguardano, tra gli altri:

- la redazione annuale del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione ("Piano triennale");
- l'espletamento delle funzioni di vigilanza e monitoraggio previste agli artt. 14bis, 18bis del Codice dell'Amministrazione Digitale ("CAD") e in materia di accessibilità dei siti e delle applicazioni mobili erogati da soggetti privati, con l'esercizio dei connessi poteri sanzionatori. Le modalità di esecuzione e il workflow previsto per gli ambiti di vigilanza sono indicati in appositi Regolamenti adottati dall'Agenzia e pubblicati sul sito istituzionale;
- rendere alle amministrazioni centrali dello stato pareri di congruità tecnico-economica sui contratti ICT di importo superiore alla soglia definita dal CAD (1 milione di euro per le negoziazioni dirette, 2 milioni di euro per le gare).

L'AgID, inoltre, ha tra i suoi obiettivi la promozione e la diffusione dell'accessibilità, intesa come la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari, all'interno della pubblica amministrazione. Tali obiettivi sono già riconosciuti nella Legge n. 4 del 9 gennaio 2004, che ha attribuito alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie e al Centro nazionale per l'informatica nelle pubbliche amministrazioni numerosi compiti ora di pertinenza dell'AgID, tra i quali:

- vigilare sull'attuazione della Legge n. 4 del 9 gennaio 2004;
- fornire assistenza alla pubblica amministrazione per l'applicazione della normativa vigente;
- emanare regole tecniche, circolari e linee guida in materia di accessibilità degli strumenti informatici;
- monitorare i siti web e le applicazioni mobili della pubblica amministrazione;
- relazionare periodicamente la Commissione europea sugli esiti di monitoraggio;
- divulgare i temi dell'accessibilità nella pubblica amministrazione.

Inoltre, in attuazione della Direttiva UE 2016/2102, AGID ha emanato le "Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici", in vigore dal 10 gennaio 2020, che indirizzano la pubblica amministrazione all'erogazione di servizi sempre più accessibili. Per perseguire l'obiettivo di garantire il rispetto di tali linee guida, le amministrazioni hanno l'obbligo di:

- Pubblicare la dichiarazione di accessibilità, in cui si attesta lo stato di conformità di ciascun sito e applicazione mobile ai requisiti di accessibilità, fornendo nella dichiarazione il meccanismo di feedback e link di accesso alla procedura di attuazione;

- Pubblicare, entro il 31 marzo di ogni anno, gli obiettivi di accessibilità per l'anno corrente e lo stato di attuazione del piano per l'utilizzo del telelavoro;
- Effettuare, entro il 23 settembre di ogni anno, un'analisi completa dei siti web e compilare la dichiarazione di accessibilità su form.agid.gov.it

Nell'ambito degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) a titolarità del Dipartimento per la Trasformazione Digitale è previsto il sub-investimento PNRR 1.4.2: "Citizen Inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali" (di seguito PNRR Misura 1.4.2). Per tale sub-investimento, il PNRR individua l'Agenzia per l'Italia Digitale quale soggetto attuatore deputato alla realizzazione tecnico-operativa dello stesso.

L'Agenzia quindi, con il presente Piano dei Fabbisogni, richiede una serie di interventi che coinvolgeranno diverse Aree dell'Agenzia, in particolare:

- Area Iniziative Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (progetto PNRR Misura 1.4.2);
- Area Indirizzo e governance della Pubblica Amministrazione;
- Area Vigilanza e monitoraggio.

1.1 CONTESTO SPECIFICO AREA INIZIATIVE PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PROGETTO PNRR MISURA 1.4.2)

Il progetto PNRR 1.4.2: "Citizen Inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali" (PNRR Misura 1.4.2) che vede l'Agenzia in qualità di Soggetto Attuatore, pone ad AgID la necessità di attivare un intervento per evolvere gli strumenti e i servizi informatici attualmente in uso sia per l'attività di monitoraggio dell'accessibilità dei portali delle pubbliche amministrazioni che per la gestione degli eventi formativi. Rientrano nell'ambito di tale intervento:

- Evoluzione del Catalogo Siti della PA attraverso l'aggiornamento del catalogo esistente per garantire una maggiore fruibilità e accessibilità dei dati, introduzione di nuove funzionalità di ricerca e filtraggio, implementazione di una interfaccia utente per una navigazione più intuitiva ed eventuale integrazione con altre fonti dati;
- Realizzazione 4 webkit dell'accessibilità, template e componenti riutilizzabili conformi agli standard di accessibilità, finalizzati a migliorare l'accessibilità dei servizi digitali e dei siti internet
- evoluzione della piattaforma "Monitoraggio Accessibilità" per una valutazione più precisa e completa dell'accessibilità, attraverso il miglioramento degli strumenti di analisi automatica e manuale, sviluppo di nuove metriche di valutazione e di reportistica avanzata volte a fornire una visione specifica della singola PA;
- Analisi di fattibilità sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale per migliorare l'accessibilità dei servizi digitali attraverso evolutive in ambito Machine Learning per l'analisi automatica dell'accessibilità, assistenti virtuali per il supporto agli utenti con disabilità, integrazione di tecnologie di riconoscimento vocale e di immagini;
- Evolutive della Piattaforma di E-learning per ampliare e migliorare l'offerta formativa in materia di accessibilità;
- Migrazione degli applicativi esistenti verso l'infrastruttura cloud AgID;
- Migliorare l'applicazione Agid Form per la compilazione delle dichiarazioni di accessibilità attraverso evolutive di aggiornamento dell'interfaccia utente, ottimizzazione dei processi di compilazione/invio e nuove funzionalità, miglioramento UX/UI.
- Evoluzione del portale "sito accessibilità" (un sito aperto al pubblico dedicato all'accessibilità che vuole essere un luogo di riferimento sul tema, volto a raccogliere informazioni, pareri esperti e che ha l'obiettivo di diventare il punto di accesso ai vari portali dedicati all'accessibilità);
- Conduzione applicativa per garantire la gestione e il supporto continuativo delle applicazioni e dei servizi dell'AgID.
- Un supporto specialistico continuativo volto a realizzare
- progetti/attività/studi di natura ICT e di livello specialistico.
- le attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi realizzativi
- la rilevazione e il monitoraggio dell'accessibilità dei portali delle pubbliche amministrazioni.

1.2 CONTESTO SPECIFICO AREA INDIRIZZO E GOVERNANCE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

1.2.1 PIANO TRIENNALE

Tra i propri compiti istituzionali AgID ha l'obiettivo di redigere annualmente il Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione (di seguito Piano Triennale o Piano) che è diventato uno strumento essenziale per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare quella della Pubblica Amministrazione italiana.

Il Piano, giunto alla sesta edizione (triennio 2024-2026), è costruito con il coinvolgimento attivo e strutturato delle pubbliche amministrazioni centrali e degli enti locali. Il Piano si inserisce in un contesto di riferimento più ampio definito dal programma strategico "Decennio Digitale 2030", istituito dalla Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, i cui obiettivi sono articolati in quattro dimensioni: competenze digitali, servizi pubblici digitali, digitalizzazione delle imprese e infrastrutture digitali sicure e sostenibili.

La strategia alla base del Piano 2024-26 nasce quindi dalla necessità di ripensare alla programmazione della digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni basata su nuove leve strategiche, tenendo conto di tutti gli attori coinvolti nella trasformazione digitale del Paese, e degli obiettivi fissati per il 2030 dal percorso tracciato dalla Commissione europea per il Decennio Digitale, considerando le Amministrazioni stesse come stakeholder attivi e non come soggetti di meri adempimenti.

Per tali motivi l'Area ha riscontrato la necessità di dotarsi di una piattaforma integrata che abbia l'obiettivo di gestire tutte le attività legate al Piano Triennale, sia per quanto riguarda la raccolta delle informazioni che AgID compie nei confronti delle Amministrazioni sia per quanto riguarda il monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi di digitalizzazione del Piano Triennale e della PA. In particolare, la piattaforma si dovrà interfacciare con:

- **Amministrazioni.** Le Amministrazioni avranno a disposizione un'area privata all'interno della quale poter gestire il proprio gruppo di lavoro, compiere le attività di redazione del proprio Piano per la transizione digitale e monitorare il relativo stato di avanzamento. In aggiunta, attraverso la sezione "commenti" avranno la possibilità di confrontarsi con le altre Amministrazioni e chiedere supporto all'Agenzia.
- **Utenti.** Gli utenti avranno la possibilità di avere a disposizione nell'area pubblica della piattaforma dati e informazioni rese disponibili da AgID attraverso report e dashboard interattive che permetteranno di compiere azioni di data analytics ed estrarre dati in diversi formati.
- **AgID.** AgID avrà la possibilità di somministrare questionari per raccogliere dati e monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi di digitalizzazione del Piano Triennale e della PA, costruendo un patrimonio informativo completamente digitale sulla base del quale elaborare report e dashboard da poter esporre al pubblico. In aggiunta, potrà interagire con le Amministrazioni attraverso strumenti di supporto dedicati.

La piattaforma permetterà ad AgID di raccogliere le informazioni dalle Amministrazioni (ad es. richiesta di compilazione dei questionari di monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano Triennale) e da sorgenti esterne (ad es. Open coesione, Siope, IPA, Territori Digitali, dati.gov.it, ...). I dati raccolti verranno quindi aggregati, organizzati e normalizzati al fine di creare un patrimonio informativo su cui poter compiere analisi e statistiche necessarie ai diversi report che AgID produce periodicamente e al fine di esporre parti delle informazioni in formato open verso l'esterno.

L'Agenzia inoltre, in applicazione di quanto previsto nel Piano Triennale, fornisce supporto alle pubbliche amministrazioni nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale.

1.2.2 SERVIZIO PARERI

Uno dei compiti istituzionali di AgID è rendere alle Amministrazioni centrali dello stato pareri di congruità tecnico-economica sui contratti ICT di importo superiore alla soglia definita dal CAD (1 milione di euro per le negoziazioni dirette,

2 milioni di euro per le gare). Ogni anno, AgID rende un numero di pareri dell'ordine di 30-40. Questa attività genera, tra l'altro, un voluminoso archivio documentale - al momento non strutturato - composto da:

- i pareri stessi (file testo in formato PDF), che hanno un template fisso, un nome-file “parlante” ma nessun metadato associato,
- documentazione delle amministrazioni richiedenti, in formato PDF, word o excel, comprendente la relazione illustrativa, schema di contratto, capitolato tecnico, offerte del fornitore, ...;
- elaborazioni varie realizzate da AgID nel corso dell'istruttoria dei pareri (excel, mail, verbali, ...).

Al momento, l'archivio documentale è memorizzato su un disco condiviso in rete (intranet) di AgID, reso accessibile via file manager per il personale in ufficio, e via Acronis per il personale in smart working.

Gli uffici di AgID, in primo luogo il Servizio Pareri ma non solo, hanno interesse a poter interrogare l'archivio dei pareri in modo rapido ed efficiente, per estrarne informazioni sui progetti e sulle acquisizioni delle PAC, ma anche per elaborarne massimari, statistiche, serie storiche, dinamiche e trend.

1.3 CONTESTO SPECIFICO AREA MONITORAGGIO E VIGILANZA

AgID svolge funzioni di vigilanza sui trusted services ai sensi dell'art.14bis, comma 2, lett. i) del CAD, nonché sugli obblighi di transizione digitale ai sensi dell'art. 18bis del CAD e in materia di accessibilità dei siti e delle applicazioni mobili erogati da soggetti privati.

Con riferimento alle previsioni di cui all'art. 18bis del CAD, l'Agenzia ha inoltre il compito di controllare e monitorare il rispetto delle disposizioni del CAD e di ogni altra norma in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione della pubblica amministrazione, ivi comprese quelle contenute nelle Linee guida e nel Piano Triennale, anche con riferimento ai progetti di trasformazione digitale attivati dalle singole Amministrazioni nell'ambito delle iniziative del PNRR, eventualmente innescando i poteri di segnalazione e sanzionatori assegnati all'Agenzia dalla normativa vigente.

Per supportare l'espletamento delle funzioni di vigilanza 14bis, l'Agenzia ha realizzato un sistema informatico ed un portale di servizi, le cui specifiche sono riportate nella documentazione allegata. Le necessità dell'Area ricomprendono l'evoluzione del sistema informativo in uso (a supporto della vigilanza 14bis) e la progettazione e realizzazione di un nuovo sistema informatico ed un portale di servizi (utilizzando in riuso l'attuale portale per la vigilanza 14bis) per la vigilanza ai sensi del 18bis.

1.4 FONTI DI FINANZIAMENTO

Il contratto esecutivo sarà finanziato, in parte, con le risorse previste dal Piano di Ripresa e Resilienza, progetto PNRR Misura 1.4.2: “Citizen Inclusion – Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali”, Missione 1, Componente 1, Asse 1, Sub-Investimento 1.4.2, CUP C54E21004810006, in parte con fondi propri dell'Agenzia.

2 OGGETTO E IMPORTO

2.1 LINEE DI ATTIVITÀ OGGETTO DELLA FORNITURA

Le necessità rilevate dall'Agenzia sono riportate nelle seguenti linee di attività

2.1.1 LINEA DI ATTIVITÀ 1 – PNRR MISURA 1.4.2

Il Progetto PNRR Misura 1.4.2 prevede la necessità di far evolvere i servizi attualmente in essere, secondo i seguenti parametri.

Sviluppo e manutenzione evolutiva dei sistemi AGID

- Attività di sviluppo, miglioramento evolutivo SW del Catalogo Siti della PA esistente per garantire una maggiore fruibilità e accessibilità dei dati. Attività di implementazione di nuove funzionalità di ricerca e filtraggio, miglioramento dell'interfaccia utente per una navigazione più intuitiva, integrazione con altre banche dati.
- Attività di sviluppo di 4 webkit dell'accessibilità, template e componenti riutilizzabili conformi agli standard di accessibilità, finalizzati a migliorare l'accessibilità dei servizi digitali e dei siti internet.
- Attività di sviluppo, miglioramento evolutivo SW del Sistema di Monitoraggio Accessibilità con potenziamento della valutazione dell'accessibilità. Sviluppo di nuovi strumenti di analisi automatica e manuale, nuove metriche di valutazione e di reportistica avanzata.
- Attività di sviluppo, miglioramento evolutivo SW della Piattaforma di E-learning per ampliare e migliorare l'offerta formativa in materia di accessibilità. Sviluppo di nuove funzionalità, pubblicazione/aggiornamento dei materiali esistenti, integrazione di strumenti interattivi e di valutazione.
- Attività di sviluppo, miglioramento evolutivo SW dell'Applicazione Agid Form per la compilazione delle dichiarazioni di accessibilità attraverso evolutive di aggiornamento dell'interfaccia utente, ottimizzazione dei processi di compilazione/invio e nuove funzionalità, miglioramento UX/UI.
- Attività di sviluppo, miglioramento evolutivo del portale "sito accessibilità" (un sito aperto al pubblico dedicato all'accessibilità che vuole essere un luogo di riferimento sul tema, volto a raccogliere informazioni, pareri esperti e che ha l'obiettivo di diventare il punto di accesso ai vari portali dedicati all'accessibilità);
- Attività di sviluppo, miglioramento evolutivo in ambito AI/ML per migliorare le informazioni inerenti all'accessibilità dei servizi digitali.

Attività di Migrazione Applicativa al Cloud

- Attività di migrazione degli applicativi esistenti verso l'infrastruttura cloud AgID. Attività di valutazione degli applicativi esistenti, pianificazione ed esecuzione della migrazione, monitoraggio delle performance post-migrazione.

Condizione e gestione del sistema di Monitoraggio e dei servizi.

- Erogazione della conduzione operativa, applicativa e del servizio di supporto all'operatività dell'AGID e dei sistemi oggetto di migrazione, evoluzione e aggiornamento.

Supporto Tecnico-Specialistico

- Attività di supporto per il monitoraggio dei siti e delle app. Supporto tecnico specialistico

2.1.2 LINEA DI ATTIVITÀ 2 – PIANO TRIENNALE

L'Agenzia, a supporto dell'Area Indirizzo e Governance della Pubblica Amministrazione, intende dotarsi di una piattaforma integrata che abbia l'obiettivo di gestire tutte le attività legate al Piano Triennale, sia per quanto riguarda la raccolta delle informazioni che AgID compie nei confronti delle Amministrazioni sia per quanto riguarda il monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi di digitalizzazione del Piano Triennale e della PA. In particolare, l'Agenzia intende fornire servizi per:

- Le Amministrazioni, ai fini di potere gestire un proprio gruppo di lavoro, effettuare le attività connesse alla rilevazione della spesa ICT, compiere le attività di redazione del proprio Piano per la transizione digitale e monitorare il relativo stato di avanzamento, confrontarsi con le altre Amministrazioni e chiedere supporto all'Agenzia.

- Gli Utenti, ai fini di poter fruire della piattaforma dati e delle informazioni rese disponibili da AgID attraverso report e dashboard interattive che permetteranno di compiere azioni di data analytics ed estrarre dati in diversi formati.
- AgID, ai fini di poter somministrare questionari per raccogliere dati e monitorare la spesa ICT della PA italiana e lo stato di avanzamento degli obiettivi di digitalizzazione del Piano Triennale e della PA, costruendo un patrimonio informativo completamente digitale sulla base del quale elaborare report e dashboard da poter esporre al pubblico, nonché interagire con le Amministrazioni.

La piattaforma dovrà permettere di raccogliere le informazioni dalle Amministrazioni (ad es. richiesta di compilazione dei questionari di Rilevazione della Spesa) e da eventuali sorgenti esterne (ad es. Open coesione, Siope, IPA, Territori Digitali, dati.gov.it, ...). I dati raccolti dovranno essere quindi aggregati, organizzati e normalizzati al fine di creare un patrimonio informativo su cui poter compiere analisi e statistiche necessarie ai diversi report che AgID produce periodicamente e al fine di esporre parti delle informazioni in formato open verso l'esterno.

Le macro-funzionalità della Piattaforma possono essere riassunte nelle seguenti:

- Acquisizione dati e informazioni. La piattaforma acquisisce i dati attraverso vari canali. Alcune informazioni sono inserite direttamente dalle Amministrazioni, altre vengono integrate in modo automatico con l'import massivo di dati presenti su file di diverso formato (ad es. file excel, csv, ...) o attraverso delle integrazioni con altre banche dati esterne.
- Aggregazione, organizzazione e normalizzazione dei dati. I dati e le informazioni vengono processate dalla piattaforma costruendo il patrimonio informativo di AgID. Le informazioni provenienti dalle diverse sorgenti dati vengono aggregate, organizzate e normalizzate in modo da avere a disposizione un set di informazioni standardizzate, ordinate e verificate.
- Esposizione dei dati verso cittadini, imprese e altre Amministrazioni Pubbliche. AgID attraverso la piattaforma decide di pubblicare dati in modalità open, creando dei report di analisi specifici o attraverso dashboard interattive. Attraverso la piattaforma, gli utenti possono effettuare operazione di data analytics o estrarre i dati in diversi formati.

L'Agenzia inoltre, in applicazione di quanto previsto nel Piano Triennale, prevede la costituzione di un cosiddetto «Ambiente di sperimentazione e sviluppo dell'IA» al fine di sviluppare know-how lato delle amministrazioni pubbliche e di individuare casi d'uso di interesse comune. L'attività oggetto del fabbisogno consiste di supporto tecnico-specialistico all'Agenzia e alle pubbliche amministrazione nell'implementazione e configurazione delle applicazione realizzate nell'ambito dell'Ambiente di sperimentazione e sviluppo dell'IA.

2.1.3 LINEA DI ATTIVITÀ 3 – PARERI

L'Agenzia, a supporto dell'Area Indirizzo e Governance della Pubblica Amministrazione, intende dotarsi di una piattaforma che abbia l'obiettivo di gestire la documentazione del Servizio Pareri, che contempla un voluminoso archivio documentale, al momento non strutturato, e una produzione annua pari a 30-40 documenti. Tale archivio è composto da:

- i pareri stessi (file testo in formato PDF), che hanno un template fisso, un nome-file "parlante" ma nessun metadato associato,
- documentazione delle amministrazioni richiedenti, in formato PDF, word o excel, comprendente la relazione illustrativa, schema di contratto, capitolato tecnico, offerte del fornitore, ...;
- elaborazioni varie realizzate da AgID nel corso dell'istruttoria dei pareri (excel, mail, verbali, ...).

Al momento, l'archivio documentale è memorizzato su un disco condiviso in rete (intranet) di AgID, reso accessibile via file manager per il personale in ufficio, e via Acronis per il personale in smart working.

Gli uffici di AgID, in primo luogo il Servizio Pareri ma non solo, hanno interesse a poter interrogare l'archivio dei pareri in modo rapido ed efficiente, per estrarne informazioni sui progetti e sulle acquisizioni delle PAC, ma anche per elaborarne massimari, statistiche, serie storiche, dinamiche e trend.

Di seguito, alcuni esempi di ricerca che potrebbe essere utile eseguire sull'archivio (casi d'uso per il futuro motore di ricerca):

- a) Selezione di tutti i pareri resi da AgID sul progetto xxx (es. ANPR), suddividendoli per amministrazione richiedente (Min. Interno, DTD) e ordinandoli per anno;
- b) selezione dei pareri resi da AgID che hanno, tra gli oggetti di acquisizione, licenze di prodotti xxx (es. Oracle), suddividendoli tra pareri resi su gare e pareri resi su negoziazioni dirette; per questi ultimi, estrazione degli sconti offerti rispetto ai prezzi di listino;
- c) selezione dei pareri resi da AgID sulle gare per acquisizioni di prodotti xxx (es. apparati di rete Cisco), classificandoli a seconda della modalità di aggiudicazione della gara (minor prezzo, offerta economicamente più vantaggiosa); per questi ultimi, estrazione dei criteri di aggiudicazione previsti dalla stazione appaltante;
- d) selezione dei pareri resi da AgID sui servizi di xxx (es. servizi di digitalizzazione), estraendo le raccomandazioni più frequenti espresse da AgID;
- e) estrazione delle indicazioni rese da AgID nei pareri degli ultimi 5 anni su uno specifico tema (es. il lock-in tecnologico), indicando anche le amministrazioni richiedenti.

Appare pertanto necessario che l'Agenzia si doti di una piattaforma, accessibile da remoto tramite interfaccia web e che sia in grado di gestire più utenti concorrenti, che realizzi un archivio navigabile semanticamente dei pareri forniti negli ultimi 10 anni (dal primo gennaio 2013 al 31 dicembre 2023). Il motore di ricerca dovrebbe essere realizzato addestrando una IA sull'archivio documentale dei pareri che consta di circa 1000 documenti in vario formato, e che accetti interrogazioni in linguaggio naturale (quindi non un set predefinito e limitato di query possibili).

2.1.4 LINEA DI ATTIVITÀ 4 – VIGILANZA 14BIS

L'Area Vigilanza e monitoraggio, per espletare le attività specifiche relative alla vigilanza ai sensi del 14bis del CAD, ha realizzato un sistema informatico (piattaforma MonForPA con sezioni accessibili agli indirizzi web Monitoraggio Servizi Digitali - HomePage (agid.gov.it) e Accedi · Metabase (agid.gov.it)).

La documentazione con le specifiche degli applicativi sarà resa disponibile alla presa in carico.

La piattaforma è strutturata in un'area pubblica e in aree private rispettivamente dedicate a AgID e al gestore (soggetto vigilato). L'accesso all'area privata prevede l'autenticazione tramite SPID e una profilazione degli utenti in base al dominio di competenza (AgID; SPID; PEC; Firma; Conservazione), con possibilità di prevedere più profili per dominio con privilegi differenziati.

Di seguito le principali macro-funzionalità che la piattaforma implementa:

1. Funzioni per l'interazione dell'Agenzia con i soggetti vigilati (area privata):

- a) configurazione e gestione dei domini e dei profili utente;
- b) gestione delle comunicazioni (massive o singole) verso i soggetti vigilati, anche ai fini del trattamento di segnalazioni utente o di richieste da altre organizzazioni, che prevedono l'acquisizione di informazioni dai soggetti vigilati;
- c) gestione del workflow del procedimento di verifica a norma del Regolamento di vigilanza 14bis;
- d) scadenziario (per AgID e per il soggetto vigilato) sugli adempimenti normativi/procedimentali;
- e) somministrazione al soggetto vigilato di questionari;
- f) acquisizione delle notifiche di incidenti, interruzioni di servizio e malfunzionamenti dal soggetto vigilato.

Le suddette funzionalità che prevedono comunicazioni da/verso il soggetto vigilato sono interoperabili con il sistema di protocollo e ne utilizzano il repository.

2. Funzioni per l'acquisizione e la gestione di dati attraverso meccanismi di ingestion API di tipo REST. I dati inviati dai soggetti vigilati (secondo tracciati/periodicità definiti) attraverso interazione via API sono acquisiti in un repository ad hoc, per successive elaborazioni per finalità di vigilanza e per la produzione di statistiche. I flussi sono gestiti tramite certificati di autenticazione (per gestore e per servizio).

3. Funzioni di accesso per i cittadini (area pubblica). Tramite le funzioni disponibili in questa sezione, gli utenti (cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni, associazioni etc.) possono rilevare informazioni sui servizi vigilati e, previa autenticazione attraverso SPID/CIE, compilare apposito form per segnalare presunte irregolarità o anomalie riscontrate sui servizi vigilati, segnalazione gestite da AgID a norma del Regolamento di vigilanza attraverso le funzioni di cui al punto 1).

A seguito delle modifiche intervenute nelle norme di riferimento e nel contesto di utilizzo del sistema, vi è l'esigenza di realizzare interventi di manutenzione evolutiva e nuovi sviluppi, sommariamente elencati nei punti che seguono:

- revisione, in aderenza a norme e direttive AgID, delle modalità di accesso alla piattaforma e delle modalità di configurazione dei domini, dei profili utente e delle entità di dominio (consentire ad esempio l'inserimento di un nuovo dominio in caso di nuovo servizio vigilato);
- revisione delle funzioni per la gestione delle comunicazioni: possibilità per AgID di inviare/gestire richieste a gestori di diversi domini; possibilità per un gestore di rispondere ad una stessa richiesta in più tempi; possibilità di generare le comunicazioni attraverso template precaricati (modificabili) con integrazione di firma digitale (remota); miglioramenti per integrazione con il sistema di protocollo; possibilità per AgID di configurare le modalità per le notifiche di cui al punto 1.f (classificazione livelli; campi specifici;) in relazione ai domini;
- revisione delle funzioni per la gestione del workflow di cui al punto 1.c: implementazione di template (modificabile) per gli atti del procedimento (comunicazione avvio; verbale di verifica; rapporto di verifica; comunicazione archiviazione) con integrazione della firma digitale (remota); possibilità per AgID di configurare i tempi (relativi al procedimento) e le modalità di classificazione dei rilievi; estensione del workflow (fase sanzionatoria; fase qualificazione);
- implementazione di funzioni di information retrieval e text search;
- revisione/implementazione di funzioni per la gestione di kpi e la creazione di dashboard (gestione degli indici di rischio; viste aggregate per diversi profili di accesso e relativa reportistica; ricerca dati);
- implementazione di funzioni per la gestione della piattaforma: attivazione/disattivazione pagina di cortesia per disservizio/manutenzione programmata; funzionalità di monitoraggio e integrazione con un sistema di alerting; funzionalità di ingaggio team di O&M e sistema di ticketing e tracciatura anomalie; funzionalità di mirroring ambiente di produzione vs ambiente di sviluppo; implementazione sistema di controllo VA/PT periodici e patch management.

I predetti interventi si devono porre l'obiettivo di supportare le attività svolte da AgID per l'espletamento dei compiti di vigilanza 14bis CAD, migliorando:

- la tempestività nella gestione dei rapporti con i soggetti vigilati e nella gestione dei procedimenti;
- la fruizione delle informazioni e dei dati relativi ai servizi vigilati;
- la flessibilità nelle modalità di configurazione di domini, profili e funzioni per consentire modifiche in itinere al variare delle norme di riferimento.

2.1.5 LINEA DI ATTIVITÀ 5 – VIGILANZA 18BIS: ACCESSIBILITÀ PRIVATI E MONITORAGGIO TRANSIZIONE DIGITALE

Per le attività relative a vigilanza 18bis, monitoraggio e vigilanza accessibilità privati, le cui modalità di esecuzione sono indicate nei rispettivi regolamenti che ne descrivono fasi e attività verso i soggetti vigilati, si propone di ampliare, mediante riuso degli applicativi disponibili, le funzioni previste per la piattaforma Vigilanza 14bis del CAD.

Conseguentemente, il sistema dovrà implementare le funzioni già previste per la piattaforma 14bis, che consentano anche in questo ambito:

- la configurazione e gestione dei domini e dei profili utente;

- la gestione delle comunicazioni da/verso i soggetti vigilati, interoperando con il sistema di protocollo;
- la gestione del workflow che realizza l'iter di verifica descritto nel Regolamento Vigilanza 18bis, assicurando l'interoperabilità con il sistema di protocollo;
- la gestione di uno scadenziario (per AgID e per il soggetto vigilato) sugli adempimenti normativi/procedimentali, con alert/notifiche da/verso le unità organizzative interessate;
- la raccolta dati e informazioni strutturate dal soggetto vigilato;
- la gestione di kpi e di dashboard, con produzione di reportistica.

Per dare pieno seguito agli adempimenti previsti dall'art. 18 bis del CAD, inoltre, appare necessario realizzare un sistema di monitoraggio degli indicatori di performance della transizione digitale nazionale (cfr. "Monitoraggio transizione digitale"), per la valorizzazione degli scostamenti dagli obblighi normativi in materia di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni. La piattaforma così realizzata, quindi, dovrà prevedere anche le seguenti funzionalità, già previste per il Piano Triennale:

- **Acquisizione dati e informazioni.** La piattaforma acquisisce i dati attraverso vari canali. Alcune informazioni sono inserite direttamente dalle Amministrazioni, altre vengono integrate in modo automatico con l'import massivo di dati presenti su file di diverso formato (ad es. file excel, csv, ...) o attraverso delle integrazioni con altre banche dati esterne.
- **Aggregazione, organizzazione e normalizzazione dei dati.** I dati e le informazioni vengono processate dalla piattaforma costruendo il patrimonio informativo di AgID. Le informazioni provenienti dalle diverse sorgenti dati vengono aggregate, organizzate e normalizzate in modo da avere a disposizione un set di informazioni standardizzate, ordinate e verificate.
- **Esposizione dei dati verso cittadini, imprese e altre Amministrazioni Pubbliche.** AgID attraverso la piattaforma decide di pubblicare dati in modalità open, creando dei report di analisi specifici o attraverso dashboard interattive. Attraverso la piattaforma, gli utenti possono effettuare operazione di data analytics o estrarre i dati in diversi formati.

2.2 IMPORTI

Per la realizzazione degli interventi, è prevista l'acquisizione dei seguenti servizi dall'Accordo Quadro "ACCORDO QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI – Lotto 1 - ID 2483 - SECONDA EDIZIONE".

Di seguito l'elenco dei servizi richiesti, tra quelli oggetto dell'Accordo Quadro, con l'indicazione del fabbisogno (tipologia, quantità e metriche dei singoli servizi). Il valore complessivo della fornitura ammonta **5.166.175,00 €** (IVA esclusa) per un importo pari a **6.302.733,50 €** (IVA inclusa).

TOTALE COMPLESSIVO PIANO OPERATIVO					
Servizio	Metrica	Importo unit.	QTA	Importo (Iva Esclusa)	Importo (Iva Inclusa)
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	gg/ T.O.	155,00 €	16.891	2.618.105,00 €	3.194.088,10 €
Migrazione Applicativa al Cloud	gg/ T.O.	175,00 €	1.550	271.250,00 €	330.925,00 €
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	gg/ T.O.	165,00 €	480	79.200,00 €	96.624,00 €
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia – Livello Standard	FTE/Mese	2.730,00 €	30	81.900,00 €	99.918,00 €
Supporto Tecnico-Specialistico ICT	gg/ T.O.	217,00 €	7.055	1.530.935,00 €	1.867.740,70 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Standard	FTE/Mese	2.285,00 €	101	230.785,00 €	281.557,70 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Premium	FTE/Mese	3.000,00 €	118	354.000,00 €	431.880,00 €
TOTALE PIANO OPERATIVO:				5.166.175,00 €	6.302.733,50 €

Tabella 1: Riepilogo complessivo dei costi della fornitura

TOTALE COMPLESSIVO PIANO OPERATIVO	2024	2025	2026	2027
Impegno Previsto	2.554.176,00 €	1.751.714,00 €	625.771,00 €	234.514,00 €

2.2.1 LINEA DI ATTIVITÀ 1 – PNRR MISURA 1.4.2

Per quanto riguarda la linea di attività, la tabella che segue riporta gli importi previsti dal progetto e suddivisi per annualità.

Linea di azione 1 - PNRR Misura 1.4.2	Metrica	Importo unit.	QTA	Importo (Iva Esclusa)	Importo (Iva Inclusa)
Servizio					
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	gg/ T.O.	155,00 €	12.350	1.914.250,00 €	2.335.385,00 €
Migrazione Applicativa al Cloud	gg/ T.O.	175,00 €	1.000	175.000,00 €	213.500,00 €
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	gg/ T.O.	165,00 €	0	- €	- €
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia – Livello Standard	FTE/Mese	2.730,00 €	0	- €	- €
Supporto Tecnico-Specialistico ICT	gg/ T.O.	217,00 €	4.000	868.000,00 €	1.058.960,00 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Standard	FTE/Mese	2.285,00 €	0	- €	- €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Premium	FTE/Mese	3.000,00 €	118	354.000,00 €	431.880,00 €
TOTALE PIANO OPERATIVO:				3.311.250,00 €	4.039.725,00 €

Tabella 2: Riepilogo complessivo Linea di attività 1 – PNRR Misura 1.4.2

Linea di azione 1 - PNRR Misura 1.4.2	2024	2025	2026	2027
Impegno Previsto	2.207.313,00 €	1.103.937,00 €	- €	- €

2.2.2 LINEA DI ATTIVITÀ 2 – PIANO TRIENNALE

Per quanto riguarda questa linea di azione, l'agenzia invierà copia di un documento di analisi dei requisiti all'avvio della fornitura.

L'inizio delle attività è stimato in gennaio 2025. È possibile anticipare le attività di analisi funzionale al 2024. È necessario che il fornitore stimi i reali effort del primo anno e dei successivi, in modo da salvaguardare il totale previsto, in base alle indicazioni riportate nel seguito.

Per quanto riguarda la linea di attività, la tabella che segue riporta gli importi previsti dal progetto e suddivisi per annualità.

Linea di azione 2 (Piano Triennale)	Metrica	Importo unit.	QTA	Importo (Iva Esclusa)	Importo (Iva Inclusa)
Servizio					
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	gg/ T.O.	155,00 €	1.483	229.865,00 €	280.435,30 €
Migrazione Applicativa al Cloud	gg/ T.O.	175,00 €	0	- €	- €
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	gg/ T.O.	165,00 €	235	38.775,00 €	47.305,50 €
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia – Livello Standard	FTE/Mese	2.730,00 €	12	32.760,00 €	39.967,20 €
Supporto Tecnico-Specialistico ICT	gg/ T.O.	217,00 €	671	145.607,00 €	177.640,54 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Standard	FTE/Mese	2.285,00 €	24	54.840,00 €	66.904,80 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Premium	FTE/Mese	3.000,00 €	0	- €	- €
TOTALE LINEA DI AZIONE:				501.847,00 €	612.253,34 €

Tabella 3: Riepilogo complessivo Linea di attività 2 – Piano Triennale

Linea di azione 2 (Piano Triennale)	2024	2025	2026	2027
Impegno Previsto (iva esclusa)	112.612,00 €	147.422,00 €	136.049,00 €	105.764,00 €

2.2.3 LINEA DI ATTIVITÀ 3 – PARERI

Per quanto riguarda la linea di attività, la tabella che segue riporta gli importi previsti dal progetto e suddivisi per annualità.

Linea di azione 3 (Pareri)	Metrica	Importo unit.	QTA	Importo (Iva Esclusa)	Importo (Iva Inclusa)
Servizio					
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	gg/ T.O.	155,00 €	315	48.825,00 €	59.566,50 €
Migrazione Applicativa al Cloud	gg/ T.O.	175,00 €	0	- €	- €
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	gg/ T.O.	165,00 €	90	14.850,00 €	18.117,00 €
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia – Livello Standard	FTE/Mese	2.730,00 €	0	- €	- €
Supporto Tecnico-Specialistico ICT	gg/ T.O.	217,00 €	273	59.241,00 €	72.274,02 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Standard	FTE/Mese	2.285,00 €	0	- €	- €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Premium	FTE/Mese	3.000,00 €	0	- €	- €
TOTALE LINEA DI AZIONE:				122.916,00 €	149.957,52 €

Tabella 4: Riepilogo complessivo Linea di attività 3 – Pareri

Linea di azione 3 (Pareri)	2024	2025	2026	2027
Impegno Previsto	41.406,00 €	40.755,00 €	40.755,00 €	- €

2.2.4 LINEA DI ATTIVITÀ 4 E 5 – VIGILANZA 14BIS E VIGILANZA 18BIS (ACCESSIBILITÀ PRIVATI E MONITORAGGIO TRANSIZIONE DIGITALE)

Per quanto riguarda queste linee di azione, per l'Agazia, la priorità è rappresentata dalla linea di azione 4 – vigilanza 14bis (adeguamento ed evoluzione portale e servizi). Per la linea di azione 5 – vigilanza 18 bis, è necessario attendere la stabilizzazione della parte 14bis, ma potrebbe essere utile avviare la parte di analisi dei workflow e dei processi.

Inoltre, la funzione di ricerca semantica prevista per il servizio pareri (cfr. §2.1.3 e §2.2.3) dovrà essere messa in condivisione con entrambe le piattaforme.

Le attività dovrebbero iniziare a gennaio 2025. È possibile anticipare le attività di analisi in riferimento alle priorità indicate al 2024. È necessario che il fornitore stimi i reali effort del primo anno e dei successivi, in modo da salvaguardare il totale previsto, in base alle indicazioni riportate nelle stime nel seguito.

Per quanto riguarda la linea di attività, la tabella che segue riporta gli importi previsti dal progetto e suddivisi per annualità.

Linee di azione 4 (Vigilanza 14bis) e azione 5 (Vigilanza 18bis)	Metrica	Importo unit.	QTA	Importo (Iva Esclusa)	Importo (Iva Inclusa)
Servizio					
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	gg/ T.O.	155,00 €	2.743	425.165,00 €	518.701,30 €
Migrazione Applicativa al Cloud	gg/ T.O.	175,00 €	550	96.250,00 €	117.425,00 €
Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso	gg/ T.O.	165,00 €	155	25.575,00 €	31.201,50 €
Manutenzione Adeguativa e Correttiva sw pregresso non in garanzia – Livello Standard	FTE/Mese	2.730,00 €	18	49.140,00 €	59.950,80 €
Supporto Tecnico-Specialistico ICT	gg/ T.O.	217,00 €	2.111	458.087,00 €	558.866,14 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Standard	FTE/Mese	2.285,00 €	77	175.945,00 €	214.652,90 €
Gestione del Portafoglio Applicativo – Livello Premium	FTE/Mese	3.000,00 €	0	- €	- €
TOTALE LINEA DI AZIONE:				1.230.162,00 €	1.500.797,64 €

Tabella 5: Riepilogo complessivo Linea di attività 4 e 5 – Vigilanza 14bis e Vigilanza 18bis (accessibilità privati e monitoraggio transizione digitale)

Linee di azione 4 (Vigilanza 14bis) e azione 5 (Vigilanza 18bis)	2024	2025	2026	2027
Impegno Previsto	192.845,00 €	459.600,00 €	448.967,00 €	128.750,00 €

3 DURATA

La durata del Contratto Esecutivo, oggetto della fornitura di servizi, è di 36 mesi a decorrere dalla data di conclusione delle attività di Set-up più ulteriori 12 mesi di garanzia sul software sviluppato/modificato.

Si precisa che tutte le attività di sviluppo e supporto relative al progetto PNRR 1.4.2 dovranno essere concluse con tempistiche coerenti con il Piano Operativo AGID relativo alla Misura 1.4.2 e comunque non oltre il 30 giugno 2025 (a meno di proroghe del progetto).

4 DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

Per la descrizione dei servizi si fa riferimento Capitolo 3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA del CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - LOTTO 1. Di seguito un riepilogo dei servizi richiesti.

4.1 *SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE (SVI)*

Il Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva del software (SVI) riguarda la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e la reingegnerizzazione di applicazioni, moduli e componenti informatiche dell'Amministrazione. In particolare, il servizio include tutte le attività di sviluppo ex-novo di nuovi sistemi informativi e applicazioni di cui al "Capitolo 2 - OGGETTO E IMPORTO", o parti autonome degli stessi, e gli interventi volti ad arricchire il software esistente di nuove caratteristiche e funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti. Rientrano inoltre in questo servizio:

- i progetti "green field", ossia progetti che creano interi nuovi sistemi o applicazioni non esistenti in precedenza;
- i progetti di rifacimento e/o di reingegnerizzazione totale o parziale di sistemi o applicazioni esistenti, anche mediante attività di service ed API design e sviluppo sicuro e test-driven di API REST;
- gli interventi di sviluppo e/o manutenzione evolutiva connessi ai progetti di configurazione e riuso di soluzioni;
- software attivati nell'ambito del servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso;
- gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa preesistente.

L'accesso ai sistemi informativi AgID e al Cloud AgID per le attività di test, verifica e rilascio saranno gestiti secondo le policy dei Sistemi informativi interni di AgID, che saranno condivisi in fase di set-up del servizio.

4.2 *SERVIZIO DI SVILUPPO ED EVOLUZIONE SOFTWARE IN CO-WORKING CON L'AMMINISTRAZIONE (CW)*

Il servizio è volto alla costituzione di un team misto di risorse del fornitore e dell'Amministrazione, sotto il governo e la responsabilità di quest'ultima, al fine di valorizzare le reciproche competenze tecnologiche e tematiche in un contesto sinergico e di contaminazione della conoscenza per il raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Il servizio viene svolto in co-working con l'Amministrazione e, pertanto, la sede di riferimento è la sede dell'Amministrazione, salvo la possibilità di organizzare parte del lavoro con strumenti di collaborazione che garantiscono il co-working pur su sedi differenti, condividendo in ambienti di sviluppo/manutenzione e le librerie e gli strumenti.

L'Amministrazione è responsabile del raggiungimento dell'obiettivo, gestisce le priorità delle attività e l'organizzazione dei cicli di lavorazione – anche con il supporto di risorse specifiche del fornitore di project management e service design quali ad esempio persone con competenze specifiche in metodologie agili (es. Scrum Master e/o Agile Project Manager) e DevSecOps.

Il dimensionamento complessivo previsto per tale servizio, come riportato nel paragrafo precedente, verrà erogato mediante la pianificazione di più interventi progettuali, da erogarsi durante la durata della fornitura.

L'erogazione di tale servizio potrà essere richiesta durante l'intera durata della fornitura.

L'accesso ai sistemi informativi AgID e al Cloud AgID per le attività di test, verifica e rilascio saranno gestiti secondo le policy dei Sistemi informativi interni di AgID, che saranno condivisi in fase di set-up del servizio.

4.3 SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DI SOLUZIONI DI TERZE PARTI/OPEN SOURCE/RIUSO (CF)

Il servizio deve garantire piena aderenza alla strategia della trasformazione digitale della PA, in aderenza alle linee guida su Acquisizione e Riutilizzo di Software e secondo il principio cloud first, prediligendo caratteristiche e soluzioni del modello Cloud prioritariamente di tipo "cloud-native".

Nel dettaglio, per il servizio in oggetto:

- per configurazione si intende la determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente installato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni opzionali, la copertura funzionale e non attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato senza ricorrere a interventi di sviluppo;
- la personalizzazione è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/software esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro.

Qualora nell'ambito di un progetto di configurazione e personalizzazione siano richiesti interventi che comportano una significativa attività di sviluppo sarà necessario attivare il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI)

In questo servizio sono compresi interventi di configurazione di prodotti software di terze parti ad esempio in ambito ERP, CRM, DMS, SRM, PLM, SCM, e-procurement, ECM, GIS, e package specifici dei vari comparti (ministeri, agenzie, enti previdenziali ecc.), sia di tipo proprietario che open source. Il servizio prevede le attività di analisi, disegno, realizzazione, installazione e dispiegamento di tutte le componenti – e artefatti – della soluzione applicativa. Valgono pertanto i requisiti generali espressi per il servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (cfr. 3.1) integrati, laddove necessario, dalla conoscenza specifica del pacchetto/software, open source od in riutilizzo al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.

In particolare, nella fase di analisi il Fornitore deve eseguire un'accurata attività di gap analysis, mirata all'identificazione di ciò che manca al software oggetto di intervento (in riutilizzo, proprietario o open source) per soddisfare i requisiti dell'Amministrazione.

L'accesso ai sistemi informativi AgID e al Cloud AgID per le attività di test, verifica e rilascio saranno gestiti secondo le policy dei Sistemi informativi interni di AgID, che saranno condivisi in fase di set-up del servizio.

4.4 SERVIZIO DI MIGRAZIONE APPLICATIVA AL CLOUD (MI)

Le attività del presente servizio si collocano a valle delle fasi di mappatura, assesment e scelta della strategia di migrazione lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione definita dall'Amministrazione. Delle possibili strategie di migrazione

sono di interesse per il presente AQ quelle che comprendono interventi di natura applicativa, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale, ossia:

- Re-platform o Trasferimento di piattaforma
- Re-architect o Rifattorizzazione/Creazione di una nuova architettura

4.5 SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SS)

Il servizio comprende attività di supporto in ambito ICT all'Amministrazione con la finalità di:

- assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell'infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità e agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida e proporre piani di azione trasversale ai progetti e ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione;
- garantire i livelli di qualità della fornitura e governare l'esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura software, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti (cfr. appendice Indicatori di qualità), nel rispetto dei piani di lavoro e congrui in termini di dimensionamento.

4.6 SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APLICATIVO (GA)

Il servizio di Gestione del Portafoglio comprende le attività di gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio. In funzione della tipologia, delle dimensioni, del parco applicativo il servizio viene configurato con i seguenti contenuti:

- Gestione applicativi e basi dati
- Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web
- Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario)

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguente mix.

Figura professionale	Mix
Project Manager	5%
Systems Analyst	10%
Business Analyst	10%
Developer/Cloud/Front-End Developer	35%
Database Specialist and Administrator	25%
System Specialist	15%

L'accesso ai sistemi informativi AgID e al Cloud AgID per le attività di test, verifica e rilascio saranno gestiti secondo le policy dei Sistemi informativi interni di AgID, che saranno condivisi in fase di set-up del servizio.

5 SUBENTRO

In funzione dei servizi richiesti nel presente Piano dei Fabbisogni, per quanto riguarda la linea di Azione 1 (PNRR Misura 1.4.2), essendo RTI DXC come affidatario dei servizi, l'Amministrazione intende richiedere esclusivamente il **Set-Up**, al termine del quale verranno attivati i servizi richiesti attraverso un verbale di Avvio. Tale scelta dell'Amministrazione è giustificata dalla considerazione che gran parte dei sistemi applicativi oggetto del Piano sono stati sviluppati e sono attualmente gestiti dal gruppo DXC e dalle società appartenenti al RTI selezionato e ciò pone in essere le condizioni per considerare sostanzialmente mitigata la complessità delle operazioni di transizione.

Per le altre linee di attività, non gestiti direttamente o indirettamente dal RTI, l'Amministrazione si riserva di richiedere al fornitore di prendere in carico delle applicazioni identificate nel presente contratto e per la quali verrà definito un piano di subentro ad hoc.

6 CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Relativamente agli indicatori di governance fare riferimento al file "indicatori di Governance_Servizi Applicativi.xls" trasmesso come allegato al presente Piano dei Fabbisogni.

7 GARANZIA DEFINITIVA

Si rimanda a quanto previsto al paragrafo 6.3.2 del Capitolato Tecnico Generale, così come modificato con addendum del 27 febbraio 2023. La garanzia definitiva dovrà comunque essere rilasciata nel rispetto di quanto previsto al paragrafo 24.2, n. 2), del Capitolato d'Oneri.

8 FATTURAZIONE

Al termine di ciascun periodo di erogazione definito nel Piano dei Fabbisogni, ed in linea con quanto sarà definito in ogni progetto esecutivo, il fornitore potrà emettere fattura posticipata, con cadenza mensile/bimestrale posticipata, per un importo commisurato alle prestazioni effettivamente erogate e positivamente accertate dalle relative verifiche di conformità.

Nei casi in cui sia autorizzato dall'Agenzia, relativamente alle quote fisse di ciascun obiettivo realizzativo di software in modalità progettuale, il fornitore potrà emettere fattura posticipata sulla base delle seguenti modalità:

Cicli Tradizionali:

- il 20% della quota fissa, al termine della verifica di conformità della fase di analisi o analisi e disegno o equivalente
- il 50% della quota fissa, all'esito positivo del collaudo;
- il 30% della quota fissa, al termine della verifica di conformità dell'ultima fase (Avvio in esercizio o documentazione);

Cicli Agili:

- il 20% della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano almeno il 30% del Product Backlog;
- il 20% della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano almeno il 50% del Product Backlog;

- il 40% della quota fissa, al collaudo positivo dei rilasci software derivanti da sprint che rappresentano a il 100% del Product Backlog;
- il 20% della quota fissa, al termine della verifica di conformità dell'avvio in esercizio dell'ultimo sprint;

l'Amministrazione Contraente può modificare le quote sopra esposte in base alle caratteristiche di gestione dei cicli agili;

Cicli a fase Unica:

- il 50% all'esito positivo del collaudo;
- il 30% all'esito della verifica di conformità dell'avvio in esercizio;
- il 20% della quota fissa, al termine della verifica di conformità della documentazione completa.

9 VERIFICHE DI CONFORMITA'

Le verifiche di conformità verranno svolte rispetto della disciplina contenuta nel capitolo 7.3 del "CAPITOLATO TECNICO SPECIALE - LOTTO 1-SERVIZI APPLICATIVI – ID 2483" e nell'Accordo Quadro.

10 ALLEGATI

- 1) Indicatori di Governance_Servizi Applicativi.xls