

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0



indra



ASL di Rieti

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

Portale Istituzionale

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 1 di 19
---	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0



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	Assessment dei servizi offerti	8
3.2	Disegno e progettazione del portale istituzionale	8
3.3	Sviluppo e progettazione del nuovo portale	11
3.4	Manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva.....	13
3.5	Quadro riassuntivo dei servizi.....	13
3.6	Impegno delle risorse professionali.....	13
3.7	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	13
3.7.1	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	14
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	16
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	16
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile	16
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	18
5.1	Piano di Lavoro	18
5.2	Gestione della Sicurezza	18
5.3	Piano di Qualità.....	18
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	19

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Con il presente progetto dei fabbisogni si intende proporre una nuova progettazione grafica e funzionale del portale web istituzionale dell'Ente, in ossequio alle indicazioni provenienti dall'AGID – Agenzia per l'Italia Digitale -, e dalle emanande linee guida della Regione Lazio e muove dalla considerazione che entro il 2020 le amministrazioni e le istituzioni pubbliche, con le loro società partecipate, nell'Unione europea dovranno essere efficienti e inclusive, e fornire servizi pubblici digitali end-to-end, personalizzati e intuitivi per tutti i cittadini e le imprese nell'UE. (Piano d'azione dell'UE per l'eGovernment 2016-2020).

Il restyling grafico e funzionale, con le sue funzionalità "responsive" renderà i servizi disponibili su tutti i dispositivi mobile più usati, per un loro utilizzo più ampio e diffuso.

La riorganizzazione e la gestione dei contenuti evolverà il portale in uno strumento dinamico, funzionale e disegnato in ottica utente-centrica, preservando il suo alto profilo istituzionale e, al contempo, garantendo elevati standard nelle informazioni, servizi on line e nella gestione proattiva delle richieste.

Si opererà inoltre per omogeneizzare ed ottimizzare la visualizzazione di dati e dei contenuti provenienti da applicazioni utilizzate internamente all'Azienda, offrendone una modalità di accesso funzionale attraverso il portale istituzionale.

In ultimo, ma non certo per importanza poichè l'argomento assume impatti significativi in tema di obblighi e responsabilità del personale dell'Azienda, ed alla luce delle normative cogenti e delle più recenti direttive, per ottemperare agli obblighi di trasparenza e pubblicazione, ai sensi del D.Lgs n.33/2013 rimodulato con il D.Lgs n.97/2016, verrà proposta una specifica soluzione applicativa, sempre rigorosamente web based. Infatti a seguito delle disposizioni contenute nel D.Lgs n.97/2016, l'Ente ha la necessità di adeguare le modalità di esposizione di parte dei contenuti, oggetto dell'obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione trasparente, alle modalità indicate dal suddetto decreto coerentemente con le buone pratiche indicate dall'AGID in materia di Open data (la possibilità di rendere utilizzabili in maniera automatizzata i dati esposti).

Tutti i servizi saranno inoltre forniti con le necessarie attività di assistenza tecnica e manutenzione correttiva che si prospettano per l'intera durata del contratto esecutivo.

Il presente documento integra il precedente progetto dei fabbisogni a seguito dell'estensione di contratto prevista fino al 31/07/2022, che non ne ha variato l'importo contrattuale.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Azienda Sanitaria Locale di Rieti, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Uso pubblico	Pagina 3 di 19
---	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

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 "Portale Istituzionale", dell'Azienda Sanitaria Locale di Rieti.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 03/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 03/08/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (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
Lettera prot. N. 40715 del 6 agosto 2018	Piano dei Fabbisogni inviato dall'Azienda sanitaria Locale di Rieti il 06/08/2018
SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v1.0	Progetto dei Fabbisogni del 19/09/2018
SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v1.1	Progetto dei Fabbisogni del 27/11/2020

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

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

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
AI	Architettura dell'informazione
CE	Contratto esecutivo

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

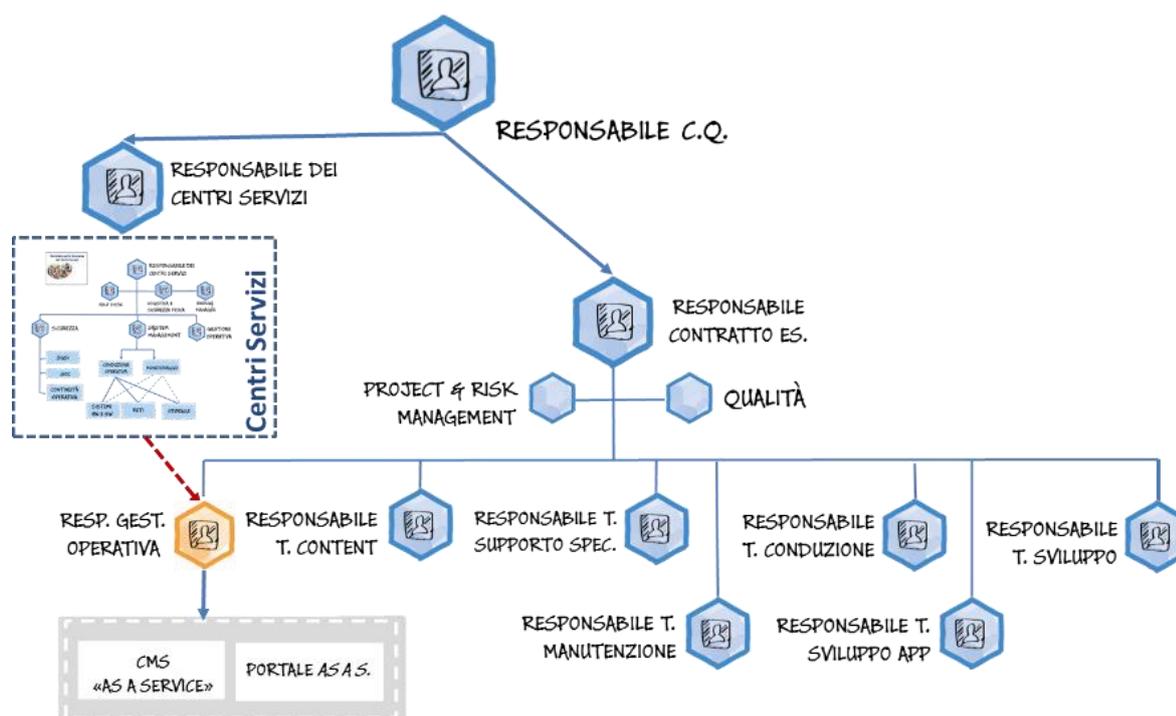
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste 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: Vincenzo Pinto;
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality management specifiche per il CE-: Francesco Saverio Bacco

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



R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

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	Francesco Saverio	Bacco	f.bacco@almaviva.it
Responsabile Content management	Francesco Saverio	Bacco	f.bacco@almaviva.it
Responsabile Manutenzione	Francesco Saverio	Bacco	f.bacco@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Francesco Saverio	Bacco	f.bacco@almaviva.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

L'Amministrazione, nell'ambito di un processo di rinnovamento e integrazione dei sistemi informatici, intende fruire dell'opportunità offerta dall'accordo quadro SPC (lotto 4), relativo all'appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line per tutta la durata dell'accordo quadro, per la realizzazione del nuovo Portale istituzionale, come espresso nel Piano dei Fabbisogni.

Di seguito le attività che il RTI intende svolgere per soddisfare le esigenze dell'amministrazione.

3.1 Assessment dei servizi offerti

Il RTI intende supportare l'Amministrazione nell'individuazione dei servizi che, offerti on line, consentono di raggiungere gli obiettivi strategici dell'Azienda, ovvero di avvicinarsi sempre più ai propri cittadini.

Con i responsabili delle diverse aree e comunque con i referenti individuati dall'Azienda, il RTI intende svolgere dei workshop al fine di:

- individuare la mappa dei servizi offerti dall'ASL;
- definire i criteri da adottare per individuare quali servizi dovranno essere resi disponibili in maniera informatizzata, come ad esempio numero di utenti che si ipotizza possano utilizzare il servizio *on line*, rilevanza da un punto di vista strategico organizzativo per l'Azienda (gestione richieste di assistenza a pazienti cronici), favorire il raggiungimento degli obiettivi nazionali/regionali (Assistenza domiciliare), favorire il miglioramento dei livelli di assistenza (es. screening); favorire la gestione delle informazioni da rendere disponibili ai cittadini (aggiornamento degli orari di apertura dei servizi ambulatoriali, spostamento di una sede degli ambulatori, ecc..).

Si provvederà quindi a individuare quelli ritenuti prioritari e per questi il RTI disegnerà, in collaborazione con i referenti aziendali, i processi organizzativi aziendali e definirà quali fasi dei processi potranno essere informatizzati, descivendone le specifiche funzionali.

Il RTI provvederà inoltre alla valutazione economica per la realizzazione degli applicativi, verificando anche i benefici derivanti dalla gestione informatizzata dei processi (ad esempio riduzione del numero del personale dedicato).

3.2 Disegno e progettazione del portale istituzionale

Obiettivo di questa fase è disegnare e progettare il portale istituzionale prevedendo l'evoluzione e redesign di quello attuale, sia dal punto di vista dell'architettura dei contenuti, sia dal punto di vista dell'interfaccia e del *visual* finale.

L'attuale portale istituzionale, infatti, offre oggi una notevole mole di contenuti, e il RTI intende evolverlo in uno strumento dinamico, funzionale e disegnato in ottica utente-centrica, preservando il suo alto profilo

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 8 di 19
---	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

istituzionale e, al contempo, garantendo elevati standard nelle informazioni, servizi *on line* e nella gestione delle richieste.

La fase di progettazione del nuovo portale sarà sviluppata attraverso un dialogo costante con l'ente. Il perimetro strategico e le linee guida per lo sviluppo, nati da questa cooperazione, diventeranno oggetto di strumenti di lavoro come il concept o le linee guida/strumenti per la redazione di contenuti, o la nuova architettura dell'informazione per concludersi con le eventuali attività di formazione e/o affiancamento.

Al fine di semplificare l'accesso ai servizi e la fruizione delle informazioni *online*, migliorando e rendendo coerente la navigazione e l'esperienza dell'utente, il portale dell'ASL di Rieti avrà una *User Interface compliant* con le Linee Guida pubblicate da AgID sull'usabilità dei servizi web della Pubblica Amministrazione e con le emanande linee guida regionali.

In particolare:

- il portale sarà caratterizzato da un nuovo look& feel che – assicurando la coerenza con le Linee Guida AgID e quelle regionali – miri all'utilizzo dei colori istituzionali e di immagini evocative per rafforzare i concetti di territorialità, vicinanza al cittadino, trasparenza, affidabilità, centralità della persona;
- con l'obiettivo di assicurare una identità digitale mirata alla riconoscibilità e vicinanza al cittadino, sarà assicurata la massima usabilità, semplicità ed efficacia d'uso, migliorando l'immediata leggibilità della pagina, attraverso l'utilizzo di forme e strutture semplici;
- le funzionalità abilitate saranno rese accessibili mediante un sistema di label parlanti e consistenti, unite ad una navigazione, globale e locale, che oltre ad essere consistente dovrà essere flessibile, semplice e lineare;
- le user interface incorporeranno le raccomandazioni sulla privacy (Privacy by Design), con l'obiettivo di fornire feedback adeguati all'utente, prevenire l'errore e, soprattutto, ridurre l'effort cognitivo richiesto durante l'interazione con i diversi servizi offerti;
- la nuova struttura visiva del portale utilizzerà codici colori, caratteri tipografici, sistema di icone e posizionamento delle informazioni in grado di evidenziare la gerarchia dei contenuti e rendere le diverse aree informative ed operative ben distinguibili, come indicato nella Content Design delle Linee guida AgID.

Inoltre, al fine di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche verso coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari, il portale sarà compliance alle Linee Guida sull'accessibilità dei servizi web della Pubblica Amministrazione contenute nelle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (Legge 4/2004) e riprese da AgID.

L'architettura prevederà tre livelli modulari tracciabili ed espandibili: funzioni amministratore, funzioni gestore, frontoffice. Si riportano le principali funzionalità individuate per ciascun livello.

- Funzioni amministratore
 - Accesso riservato all'amministratore dell'applicazione

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 9 di 19
---	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

- Rilascio da parte dell'amministratore dell'applicazione di permessi a differenti utenti con possibilità di differenziarli in base a diverso profilo utente (funzionalità permesse o aree di accesso)
- Accesso a tutte le sezioni normalmente accessibili al profilo gestore
- Configurazione avanzata dell'applicativo

■ Funzioni gestore

- Accesso al back office riservato agli operatori autorizzati
- Gestione documentazione e relativa pubblicazione, anche nella sezione Amministrazione trasparente
- Gestione normative e relativa pubblicazione
- Gestione personale e delle pubblicazioni delle informazioni inerenti il settore
- Gestione dei documenti riconducibili ad Attività e Procedimenti
- Gestione dei documenti riconducibili allo Scadenziario degli obblighi amministrativi
- Gestione dei Bandi di Concorso
- Gestione degli Enti Controllati e dei fornitori
- Gestione dei Servizi erogati
- Gestione dei documenti riconducibili ad Interventi straordinari e di emergenza
- Ricerca integrata in ogni sezione
- Help descrittivo dell'adempimento, riferimenti normativi e collegamento alla banca dati Normattiva, ambiti soggettivi di pubblicazione all'interno di ogni sezione

■ Front office

- Navigazione libera dell'intera struttura secondo il menù previsto dalle normative vigenti
- Ricerca integrata dei contenuti in ogni sezione
- Help descrittivo dell'adempimento, riferimenti normativi e collegamento alla banca dati Normattiva, ambiti soggettivi di pubblicazione all'interno di ogni sezione
- Visualizzazione dell'elenco delle pubblicazioni contenute in ogni sezione
- Visualizzazione grafica dei contenuti laddove previsto dalle norme in vigore
- Consultazione del dettaglio della singola pubblicazione inclusi gli allegati contenuti
- Caratteristiche generali:
 - ✓ Applicazione che a livello client risulta completamente indipendente da requisiti hardware e software
 - ✓ Applicazione fruibile via browser web
 - ✓ Applicazione che necessita di un amministratore generale del sistema
 - ✓ Applicazione che necessita di uno o più utenti responsabili dell'alimentazione dei dati.
- Caratteristiche funzionali
 - ✓ Architettura 3-tier (front-end web, middleware di implementazione della logica di gestione, accesso al database tramite appositi drivers)
 - ✓ Grafica completamente basata su CSS

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Uso pubblico	Pagina 10 di 19
---	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

- ✓ Creazione di contenuti conformi agli standard W3C e alle linee guida di accessibilità previste dalla Legge Stanca
- ✓ Accesso alle funzionalità di gestione tramite account di autenticazione
- ✓ Possibilità da parte dell'utente visitatore di visualizzare nel frontoffice i contenuti pubblicati
- ✓ Possibilità da parte dell'utente visitatore di operare una ricerca dettagliata tra i contenuti pubblicati.

3.3 Sviluppo e progettazione del nuovo portale

Sviluppo del portale

Il RTI intende sviluppare il portale in coerenza con la normativa vigente, in particolare con le linee guida AgID e con le linee guida regionali.

Si prevede che, al fine di garantire la gestione on line dei servizi, l'accessibilità avvenga tramite l'autenticazione con SPID o CNS, oppure tramite registrazione su portale.

Saranno previste diverse sezioni per la gestione delle informazioni da rendere disponibili tramite portale, ad esempio, sarà prevista una sezione dedicata a:

- gestione dell'Amministrazione trasparente che consente di ottemperare agli obblighi di trasparenza e comunicazione ai sensi del D. Lgs. N. 33/2013 rimodulato con il D. Lgs. N. 97/2016. Le funzionalità che si prevede di sviluppare permetteranno di :
 - di navigare la struttura di Amministrazione Trasparente secondo il menù previsto dalle norme di legge.
 - di avere un help descrittivo dell'adempimento in ogni sezione con indicazione dei riferimenti normativi e per ognuno il relativo collegamento alla banca dati Normattiva, nonché gli ambiti soggettivi di pubblicazione secondo le norme di legge in vigore
 - una gestione generale dei documenti, specificando la tipologia dei documenti acquisibili a sistema

- Gestione della rubrica telefonica/email

Viene prevista l'integrazione sul portale di un modulo applicativo "Rubrica" che permetta una gestione completa ed agevole dei contatti istituzionali lato backoffice unitamente ad una esposizione pubblica delle informazioni in linea con gli stili previsti dal portale. Il sistema che il RTI intende realizzare accederà ad un data base dinamico dove i diversi utenti, autorizzati, possono provvedere al cambio del numero di telefono, modificando la procedura attuale dove è invece previsto l'upload di un file sul sito aziendale precedentemente predisposto.

- Monitoraggio pagine web

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Uso pubblico	Pagina 11 di 19
---	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

Viene prevista una apposita area, accessibile ad utenza con privilegi ben specifici per monitorare ed analizzare l'utilizzo del portale, in diverse sezioni.

L'area permetterà la consultazione di:

- i. Numero visite delle pagine web
- ii. Report di utilizzo del portale organizzato per area e sub-area.

Le informazioni saranno organizzate, strutturate ed esposte graficamente al gestore in modo facilmente comprensibile e fruibile.

■ Portale del dipendente

Si prevede di mantenere l'area riservata al dipendente dove ogni utente potrà accedere come utente dominio. In fase di assessment si valuterà l'opportunità di prevedere un link a quanto già esistente.

La soluzione dispone di moduli opzionali che ne estendono le funzionalità:

- FAQ
 - Rassegna Stampa
- Servizi già disponibili

Si renderanno disponibili sul portale aziendale i servizi già presenti attraverso dei link, come ad esempio:

- richiesta delle cartelle cliniche,
- prenotazione dei vaccini, appena sarà disponibile il sistema che l'Azienda sta sviluppando;
- richiesta di notifica preliminare per le licenze edilizie, appena la soluzione è resa disponibile;
- richiesta per la notifica dell'amianto, appena la soluzione è resa disponibile

■ Content Management

Per la gestione del portale dell'ASL di Rieti verrà fornito il servizio di Content Management. Per intraprendere un percorso di progettazione partecipata e per essere efficaci nella comunicazione con tutte le tipologie di utenti, i contenuti verranno gestiti secondo un processo ben identificato in grado di dare supporto nell'individuare, pubblicare e preservare contenuti/dati/informazioni con metodologie e strumenti che permettano la gestione dell'intero ciclo di vita di quanto realizzato. Il sistema consentirà al singolo ufficio di provvedere in autonomia alla pubblicazione dei documenti prodotti prevedendo una apposita profilazione utente.

Servizi e procedure on line

Il RTI intende rendere fruibile le informazioni, presenti sul Portale Istituzionale e ritenute di maggior rilievo dall'amministrazione.

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Uso pubblico	Pagina 12 di 19
---	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

3.4 Manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva

La manutenzione degli applicativi deve specializzarsi in interventi di tipo:

- **Correttivo** - Le attività di manutenzione di tipo correttivo dovranno essere erogate per tutto il software sviluppato nell'ambito specifico, ivi compreso quello che nel corso del progetto verrà modificato o realizzato ex-novo.
- **Adeguativo e migliorativo** - L'attività è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio gli adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del software di base.

3.5 Quadro riassuntivo dei servizi

Nella tabella che segue è riportato l'elenco e il relativo dimensionamento dei servizi contrattuali richiesti.

L'importo è da considerarsi IVA esclusa.

Servizio	Nome Servizio	Prezzo unitario	Metrica di pricing	Modalità di consuntivazione	Quantità	Importo
L4.S1.2a	Sviluppo WEB	€ 189,85	gg/pp	A corpo	685	130.047,25 €
L4.S3	Content Management	€ 187,40	gg/pp	A canone	120	22.488,00 €
L4.S5.1	MAC (FP)	€ 0,46	FP	A canone	39.200	18.032,00 €
L4.S5.1	MAD (FP)	€ 188,84	gg/pp	A canone	75	14.163,00 €
L4.S7	Supporto specialistico	€ 204,70	gg/pp	A consumo	351	71.849,70 €
						256.579,95 €

3.6 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.

Per quanto riguarda le attività previste a "corpo [gg/p]" (cfr. Gara Cloud Lotto 4_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Amministrazione le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

3.7 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 dal progetto SPC.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

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 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	Via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	Via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		Via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- *Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLM);*
- *Portale di Governo della Fornitura (PGF);*
- *Help Desk (HDK).*

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 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.

3.7.1 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei Fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo da parte dell'Amministrazione, che eseguirà i test previsti dal RTI nelle Specifiche di collaudo ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Al termine sarà redatto un Verbale di Collaudo con il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

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

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 14 di 19
---	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 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 e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo l'Amministrazione ed il RTI attivano la pianificazione, la gestione e la verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il responsabile del contratto del Fornitore 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 RTI ed Amministrazione.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo può essere sintetizzato come segue:

- il responsabile del RTI invia, mediante E-mail, il report SAL all'Amministrazione
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile, analizza, congiuntamente con il responsabile del contratto 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 e-mail verso il fornitore.

Di seguito si riportano a titolo di sempio, le informazioni che potranno essere contenute nel report di Stato di Avanzamento Mensile:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali nuove pianificazioni
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;
- Azioni correttive/preventive applicate;

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usò pubblico	Pagina 16 di 19
---	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati più 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 possono essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Di seguito un cronoprogramma di massima ipotizzato:

Esigenza	Trimestri													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Assesment														
Disegno e Progettazione														
Sviluppo Portale														
Formazione														
Manutenzione														

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal fornitore per SPC lotto 4.

5.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.1.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A / Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4 ASL Rieti_Portale - ProgettoFabbisogni v2.0.docx0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 04/04/2019 come da verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.

Versione 2.0 Data emissione 25/03/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Uso pubblico	Pagina 19 di 19
---	---	--------------------