



... protagonisti della trasformazione digitale
nella Pubblica Amministrazione Italiana

Contratto Quadro SPC Lotto 4

guida ai servizi



Agenda





SPC - Sistema Pubblico di Connettività

L'art. 73 del CAD definisce il **Sistema pubblico di connettività e cooperazione (SPC)** quale insieme di **infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche che assicura l'interoperabilità tra i sistemi informativi delle Pubbliche Amministrazioni**, permette il coordinamento informativo e informatico dei dati tra le amministrazioni centrali, regionali e locali e tra queste e i sistemi dell'Unione europea ed è aperto all'adesione da parte dei gestori di servizi pubblici e dei soggetti privati.

Più precisamente SPC è costituito da un insieme di elementi che comprendono:

- a) infrastrutture, architetture e interfacce tecnologiche;**
- b) linee guida e regole per la cooperazione e l'interoperabilità;**
- c) catalogo di servizi e applicazioni.**





Contratti Quadro (CQs) SPC – Vista d'insieme

Lotto 2 Servizi di identità digitale e sicurezza applicativa RTI: Selex, Ibm, Fastweb, Sistemi Informativi, Esecurity

Lotto 3: Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa

RTI: Al maviva, Al mawave, Indra, PWC

Lotto 4: Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

Massimale: Euro 450.000.000

Durata: 5 anni

Servizi:

1. Progettazione, SVIL, Mev di **portali, siti e applicazioni web**
2. Progettazione, Sviluppo, Mev di **App**
3. MAC, MAD di portali, siti e applicazioni web
4. Content Management
5. Gestione operativa
6. Conduzione applicativa
7. Supporto specialistico

<http://www.spclotto4.it>

RTI: Al maviva, Al mawave, Indra, PWC

Lotto 1 Servizi di cloud computing RTI: Telecom Italia, Hp, Poste Italiane, Postel, Postecom

SPC-Con Servizi di Connettività RTI: Fastweb, Vodafone, British Telecom

SPC-IC Infrastrutture Condivise RTI: Fastweb, Sistemi Informativi, Finmeccanica



CQs SPC – Il raggruppamento di aziende (RTI)

Almaviva Almaviva ha progettato, realizzato e gestito alcuni dei più significativi sistemi per la Pubblica Amministrazione. Molte delle applicazioni e-government sono soluzioni Almaviva: sistemi di servizi integrati, coerenti con il modello di cooperazione applicativa degli standard SPC e con il Codice dell'Amministrazione Digitale. I mercati di riferimento sono: Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, Agricoltura, Difesa e Sicurezza, Financial Services, Telco Energia e Servizi, Trasporti e Logistica, Sanità. Il Gruppo Almaviva, con 45.000 persone, 12.000 in Italia e 33.000 all'estero, opera a livello globale attraverso 38 sedi in Italia e 21 all'estero, con un'importante presenza in Brasile, oltre che negli Stati Uniti, Cina, Colombia, Tunisia, Romania e a Bruxelles, centro nevralgico della UE.

Almawave Almawave è la società del Gruppo Almaviva dedicata all'innovazione tecnologica, con 4 sedi operative in Italia (Roma, Milano, Firenze, Trento), 2 sedi in Brasile, (São Paulo e Belo Horizonte) ed 1 sede negli Stati Uniti (San Francisco). È formata da oltre 200 professionisti con un'approfondita conoscenza dei processi di business, dei dati e delle soluzioni IT dei clienti - in particolare nella PA – e delle più avanzate tecnologie semantiche, statistiche e di business discovery&intelligence. Grazie alla propria innovazione tecnologica Almawave è stata oggetto di numerose pubblicazioni sui big data social, per le indagini di sentiment, semantica e statistica, pubblicate dalle principali testate nazionali e internazionali.

Indra Italia è parte della multinazionale spagnola Indra Sistemas SA, leader in Spagna e nei principali mercati ICT dell'Europa e dell'America Latina con sedi operative in 45 paesi e progetti in 138 paesi. Indra Sistemas è leader nelle soluzioni per il controllo del traffico aereo e ferroviario; per la difesa; per il controllo delle reti e degli impianti elettrici, anche tecnologia rinnovabile; nei sistemi sanitari, per la Pubblica Amministrazione e per la gestione delle smart cities. Indra è presente in tutto il territorio nazionale con sedi a Milano, Bologna, Roma, Matera e Napoli.

Price waterhouse Coopers Advisory è una delle principali società di consulenza in Italia, dove è presente con circa 800 professionisti, distribuiti capillarmente sul territorio in 19 uffici. A livello internazionale PwC appartiene a un Network globale, presente in 158 paesi con più di 180.000 professionisti e ha quindi la possibilità di attingere da uno dei più grandi pool di competenze professionali al mondo.



SPC CQs – Catalogo servizi Lotto 4

Servizi di sviluppo

L4.S1 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di portali, siti e applicazioni web

L4.S2 - Progettazione, sviluppo, MEV e rifacimento di APP

Servizi di manutenzione

L4.S5 – Manutenzione correttiva e adeguativa

Servizi di gestione

L4.S3 – Content Management

L4.S4 – Gestione operativa

L4.S6 – Conduzione applicativa



Servizi di supporto specialistico

L4.S7 - Supporto specialistico

Centro Servizi

L4 Sistema di Monitoraggio dei Livelli di Servizio

L4 Portale di Controllo e Governo della Fornitura

L4 Help Desk



CQs SPC – Centro Servizi Lotto 4

Rappresenta l’insieme dei CED, che ospitano gli ambienti tecnologici e gli strumenti del fornitore, dai quali saranno erogati i servizi SPC che prevedono la modalità «as a service» e quelli di Governo della Fornitura (Portale di Governance, Monitoraggio dei Livelli di Servizio, Help Desk)

Due Data Center sono situati nell’area cittadina di Roma, posti a circa 10 km di distanza: il Data Center Scalo Prenestino e il Data Center Casal Boccone, integrati con una soluzione di “**cluster metropolitano**” per garantire eccellenza in termini di bilanciamento del carico elaborativo e di **Business Continuity**.

Il Data Center Milano Missaglia completa la soluzione di continuità operativa implementando le funzionalità di **Disaster Recovery**.

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



Portale di Governo della Fornitura

Il “Portale di Governo e Gestione della Fornitura” rappresenta il punto di accesso e d’interazione tra Amministrazione, AgID/consip e il RTI e garantisce la corretta governance della fornitura di servizi alle Amministrazioni aderenti.

L’Area Pubblica offre una panoramica agile e completa sul Sistema Pubblico di Connettività: dai Servizi previsti alla disciplina normativa del Contratto Quadro, dalle Modalità di adesione alle Domande più frequenti, per finire con le News su eventi e novità in agenda.

L’Area riservata fornisce documenti, report e strumenti per la Gestione del Contratto Quadro e dei Contratti Esecutivi, per il Monitoraggio dei Livelli di Servizio e per la condivisione della conoscenza sul valore delle esperienze.



HELP DESK

Il servizio di Help Desk, messo a disposizione delle Amministrazioni contraenti, costituisce il punto di accesso unificato (Single Point Of Contact) per ottenere informazione e assistenza sui servizi SPC:

- aspetti amministrativi e contrattuali relativi ai Contratti Esecutivi,
- aspetti funzionali e tecnici dei servizi oggetto della Fornitura.

Il servizio prevede un accesso multicanale e tutte le richieste sono gestite attraverso un sistema di Trouble Ticketing.



Servizi Lotto 4

Il Lotto 4 prevede servizi di realizzazione e gestione di Portali e Siti Web in logica di multicanalità, di gestione dei contenuti tramite soluzioni di “Content Management”, di realizzazione e gestione di “App” per dispositivi mobili.

Attraverso le attività e gli strumenti previsti dal lotto 4 la Pubblica Amministrazione sarà in grado di proporre a cittadini e imprese, nuovi servizi digitali semplici, accessibili, fruibili e di qualità, conformi alle linee guida definite da AgID, e utilizzabili anche in mobilità grazie a un design mobile first e allo sviluppo di App dedicate.

I servizi del Lotto 4 sono raggruppati nelle seguenti quattro macro-tipologie:

SERVIZI DI SVILUPPO

- **L4.S1** Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web
- **L4.S2** Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP

SERVIZI DI MANUTENZIONE

- **L4.S5** Manutenzione Correttiva, Adeguativa

SERVIZI DI GESTIONE

- **L4.S3** Content Management
- **L4.S4** Gestione Operativa
- **L4.S6** Conduzione Applicativa

SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

- **L4.S7** Supporto Specialistico



L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web

Realizzazione ex-novo, evoluzione e/o reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti *mobile*

Si intendono in perimetro le seguenti tipologie:

- **Siti e/o portali internet istituzionali** – il cui scopo è veicolare l'immagine dell'Amministrazione;
- **Siti temporanei per iniziative e/o esigenze specifiche** – tipicamente assimilabili a "siti vetrina";
- **Siti transazionali** – che consentono l'accesso diretto a servizi dell'Amministrazione;
- **Siti Intranet** – che costituiscono il canale di accesso a informazioni, e strumenti da parte del personale interno;
- **Siti extranet** – che consentono l'accesso dall'esterno ai servizi presenti nella rete locale dell'Amministrazione;
- **Applicazioni web** – intese come applicazioni, accedibili mediante internet ed intranet;
- **Siti mobile** – sviluppati per fruire delle informazioni riportate sul portale istituzionale mediante dispositivi

Codice servizio	Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S1	A) Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento portali, siti web e applicazioni web	FP gg/pp	Progettuale

È previsto lo staffing dei team secondo un mix specifico in funzione del ciclo di sviluppo prescelto (Realizzativo/Completo), assumendo i seguenti valori corrispondenti di produttività stimata



L4.S2 Progettazione, Sviluppo, rifacimento di APP

Realizzazione ed evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet

Il servizio ha come obiettivo la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet; in via generale, si distinguono le seguenti tipologie di APP:

- Informative - applicazioni a finalità puramente divulgativa dei servizi dell'Amministrazione;
- Dispositive - applicazioni che consentono la fruizione dei servizi istituzionali attraverso i canali mobile sopra indicati.

Codice servizio	Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S2	B) Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP	gg/pp	Progettuale



L4.S3 Content Management

Supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti dei siti/portali/app con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti

Il Servizio consiste nel supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti; in particolare, le attività sono così categorizzabili:

- Supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali;
- Classificazione e archiviazione dei contenuti;
- Pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti;
- Statistiche, supporto e gestione di servizi interattivi.

Codice servizio	Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S3	C) Content management	gg/pp	Continuativa

Modalità di adesione al servizio potrà essere di tipo:

- **«on premise»:** l'Amministrazione richiederà risorse che potrà far operare presso proprie sedi/da remoto su piattaforme proprie o precedentemente acquisite;
- **«as a service»:** l'Amministrazione richiederà risorse che potranno operare sulla piattaforma CMS messa a disposizione dal Fornitore nel servizio di Gestione Operativa (acquisendo il servizio L4.S4).



L4.S4 Gestione Operativa

Gestione di tutti gli aspetti tecnologici, funzionali, applicativi e di CMS (as a service), connessi all'erogazione di siti, portali, applicazioni web e APP mediante il Centro Servizi

Il servizio prevede le seguenti attività:

Messa a disposizione di infrastrutture logistiche e sistemistiche necessarie ad ospitare i siti, portali, applicazioni web e API per APP delle Amministrazioni committenti, nell'ambito del Centro Servizi e loro conduzione tecnica ed operativa (in esercizio)

È prevista, opzionalmente, la disponibilità di una piattaforma di «CMS as a service», che l'Amministrazione potrà scegliere fra quelle offerte dal fornitore.

La durata minima del servizio è stabilita in 12 mesi.

Codice servizio		Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S4	L4.S4.1	Gestione Operativa (fascia Base)	Istanza di Servizio	Continuativa
	L4.S4.2	Gestione Operativa (fascia Media)	Istanza di Servizio	Continuativa
	L4.S4.3	Gestione Operativa (fascia Alta)	Istanza di Servizio	Continuativa

L'Istanza di Servizio rappresenta l'ambiente operativo, le cui caratteristiche sono definite in funzione della fascia di servizio di appartenenza, che il Fornitore renderà disponibile all'Amministrazione



Servizi Lotto 4

SERVIZI DI
SVILUPPO

SERVIZI DI
MANUTENZIONE

SERVIZI DI
GESTIONE

SERVIZI DI SUPPORTO
SPECIALISTICO

L4.S4 Gestione Operativa

Parametro	Fascia base Soglia superiore	Fascia base Tolleranza	Fascia Media Soglia superiore	Fascia Media Tolleranza
Numero di utenti concorrenti nell'ora di picco	350	40%	1.000	30%
Numero di pagine visitate nell'ora di	2.000	25%	10.000	25%
Spazio disco	200 GB	50%	600GB	50%
Numero e tipo di ambienti da gestire	1	N.A.	3	N.A.
Numero e tipo di DataBase	4 DB	50%	<10 DB	50%
Numero di Server Virtuali	2	50%	6	20%
Numero e frequenza dei backup mensili non programmati	Non previsto	N.A.	2	50%
Numero e frequenza dei backup automatici	1 full backup settimanale + 1 backup giornaliero incrementale automatico a caldo (dump macchine virtuali)	N.A.	2 full backup settimanale + 1 backup giornaliero incrementale automatico a caldo (dump macchine virtuali)	1
Configurazione di pagine informative, applicative, dispositive	Non prevista	N.A.	Fascia oraria 9:00 – 18:00 Lun-Ven	Non prevista
Gestione dei rilasci	Fascia oraria 9:00 –18:00 Lun-Ven	Non prevista	Fascia oraria 9:00 –18:00 Lun-Ven	Estensione fascia oraria 9:00 – 18:00 sabato - domenica
Gestione del Monitoraggio e della Reportistica	Solo monitoraggio base e reportistica base	N.A.	Fascia oraria 9:00 – 18:00 Lun-Ven	Estensione fascia oraria 9:00 – 18:00 sabato - domenica



L4.S4 Gestione Operativa

Fascia alta - nella osservazione mensile, se almeno 2 dei parametri di dimensionamento sfiorano le tolleranze previste, il Fornitore potrà concordare con l'Amministrazione l'applicazione della fascia immediatamente superiore, a partire dal mese successivo alla rilevazione.

Il Fornitore procederà alla valutazione iniziale del livello di servizio necessario all'operatività ordinaria dell'Amministrazione, la quale potrà rivedere trimestralmente, e sulla base delle proprie esigenze operative, la propria fascia di servizio.

Per eventuali specifiche esigenze di utilizzo dell'Amministrazione committente, legate a picchi di attività istituzionale, potrà essere richiesta l'erogazione temporanea del servizio secondo i parametri di una fascia più alta per una durata temporale prefissata e concordata.



L4.S5 Manutenzione Correttiva/Adeguativa

Garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

Codice servizio		Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S5	L4.S5.1	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	FP (MAC)	Continuativa
	L4.S5.2	E) Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	Gg/pp (MAD)	Continuativa



L4.S6 Conduzione Applicativa

Attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4

Il servizio di conduzione applicativa comprende attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4

Particolare rilevanza assume, ai fini dell'erogazione del presente servizio, l'organizzazione da parte dell'Aggiudicatario del servizio di Help desk.

Codice servizio	Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S6	F) Conduzione applicativa	gg/pp	Continuativa

Il servizio è erogabile in modalità on premise presso le strutture e mediante i sistemi messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente.



L4.S7 Supporto Specialistico

Risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche

Il Servizio consente all'Amministrazione committente di usufruire di risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche; a tal fine, l'Amministrazione può individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.

Codice servizio	Nome servizio	Metrica	Modalità di erogazione
L4.S7	G) Supporto specialistico	gg/pp	Progettuale

...protagonisti della trasformazione digitale nella
Pubblica Amministrazione Italiana

