

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

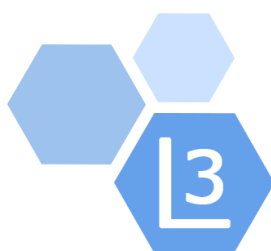
Almaviva

Almawave



indra

intellera
consulting



Regione Campania

PROGETTO DEI FABBISOGNI

“Servizi di interoperabilità per i dati e di
cooperazione applicativa”

Applicazioni di Digital Transformation

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 1 di 45
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Scopo.....	5
1.3	Campo di applicazione.....	5
1.4	Assunzioni	5
1.5	Riferimenti	5
1.6	Acronimi e glossario.....	6
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	9
3.1	Piattaforma di Gestione delle Pratiche.....	9
3.1.1	Gestore Pratiche	9
3.1.2	Modulo Repository Documentale (MRD)	15
3.1.3	Portale Operatori	16
3.1.4	Attività realizzative	18
3.1.5	Formazione utente.....	19
3.1.6	Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva.....	19
3.1.7	Assunzioni	19
3.2	Modulo di protocollo informatico	19
3.2.1	Funzionalità.....	20
3.2.2	Architettura del sistema	22
3.2.3	Attività di MEV	24
3.2.4	Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva.....	24
3.2.5	Supporto specialistico.....	25
3.2.6	Training on the job e supporto allo start-up.....	25
3.2.7	Assunzioni	25
3.3	Servizi di Assessment e supporto al Piano di Transizione Digitale della Regione Campania	25
3.3.1	Contesto e obiettivi.....	25
3.3.2	Pianificazione strategica	27
3.3.3	Piano ICT e Mappa dei Servizi digitali	28
3.3.4	Qualificazione degli interventi e prototipazione	30
3.3.5	Sourcing	31
3.3.6	Accompagnamento, PMO e Governance del Piano.....	31
3.3.6.1	Attivazione e Gestione Progetti	31
3.3.6.2	Monitoraggio Servizi	33
3.3.6.3	Supporto Gestione Operativa	34

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	2 di 45

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.3.6.4	Change Management.....	35
3.3.7	Progetto Esecutivo di dettaglio Data Center	36
3.3.7.1	Assessment As-Is.....	36
3.3.7.2	Modello Target & Gap Analysis.....	36
3.3.7.3	Business Case	37
3.3.7.4	Master Plan & Implementation	37
3.4	Suddivisione degli Economics per MacroAttività	38
3.4.1	Modulo Gestore Pratiche e Istanze	38
3.4.2	Modulo Protocollo Informatico	38
3.4.3	Assessment	39
3.4.4	Supporto	39
3.5	Quadro riassuntivo dei servizi.....	39
3.6	Impegno delle risorse professionali.....	40
3.7	Indirizzo di dispiegamento dei servizi	40
3.8	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	41
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO TRIMESTRALI ...	42
4.1	Gestione dei SAL Trimestrali	42
4.2	Report di Stato di Avanzamento Trimestrale	42
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	44
5.1	Piano di Lavoro	44
5.2	Gestione della Sicurezza	44
5.3	Piano di Qualità.....	44
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	45

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 3 di 45
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0



1 INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione risulta un processo in pieno sviluppo che punta ad una crescita significativa dell'utilizzo web, proiettata verso livelli europei, come recentemente definiti dal Piano Italia 2025 - La strategia per l'innovazione e la trasformazione digitale del Paese proposto da Ministero per l'innovazione tecnologica e la Digitalizzazione. Lo stesso utente risulta sempre più propenso ad un'apertura verso il mondo digitale e coglie il valore aggiunto dei suoi strumenti per acquisire informazioni, interagire e comunicare con la Pubblica Amministrazione. Negli ultimi anni si è verificata una vera e propria esplosione di contributi multimediali agevolata dall'evolvere delle tecnologie e dei dispositivi interconnessi in rete.

Seguendo le "Linee Guida di design per i servizi e i siti della Pubblica Amministrazione" individuate da AgID, le PA vanno quindi adottando un approccio progettuale innovativo, in coerenza con le esigenze e le necessità di cittadini e imprese, e finalizzato a rendere le Amministrazioni e le Istituzioni pubbliche in grado di fornire servizi digitali end-to-end, personalizzati e intuitivi.

Su queste basi, anche la Regione Campania intende svolgere sempre più un ruolo centrale nella pianificazione e promozione dei servizi digitali per l'intero territorio regionale. In particolare, la strategia punta a evitare la frammentazione degli interventi, mettere a sistema le politiche e le strategie di trasformazione digitale della macchina amministrativa che valorizzino da un lato l'efficienza dei processi regionali e dall'altro l'efficacia, la diffusione e la semplificazione dell'accesso ai servizi digitali da parte degli stakeholder esterni quali cittadini, imprese ed Enti Locali.

La Regione Campania, dopo aver definito una propria strategia di crescita in ambito informatico ha intenzione di evolvere il Sistema Informativo dell'Amministrazione Regionale che è stato progettato e realizzato utilizzando le tecnologie emergenti con l'intendimento di creare un sistema di informatizzazione dei processi in grado di rispondere alla crescente domanda di nuovi servizi sempre più complessi finalizzati al miglioramento dell'efficienza operativa degli uffici regionali ed all'interoperabilità per mezzo di modelli innovativi di gestione economico aziendali con un approccio teso ad influenzare il funzionamento organizzativo ed operativo della pubblica amministrazione favorendo un diverso rapporto amministrazione-cittadino.

La realizzazione dei servizi, puntano a migliorare i propri processi interni e contemporaneamente vogliono fungere da modello di riferimento e volano per le altre amministrazioni del territorio, con l'obiettivo di delineare nuovi scenari organizzativi e tecnologici favorendo la costante e necessaria evoluzione del sistema informativo interno per mezzo dell'utilizzo delle tecnologie emergenti, ponendo le basi per la creazione di un'infrastruttura tecnologica che potesse rispondere, nei futuri scenari, alla crescente domanda del territorio di nuovi servizi sempre più complessi, favorendo l'utilizzo di soluzioni software preferibilmente basate sull'open source, il riuso delle soluzioni e delle best practice.

Inoltre, per favorire il radicamento del principio di cooperazione interistituzionale si è sperimentato un approccio di interoperabilità, ancora non completamente maturo, per favorire lo scambio di informazioni tra le diverse istituzioni, partendo da un modello appositamente creato per lo scambio di informazioni tra le varie componenti del Sistema informativo realizzato.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	4 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

A tal fine, la Regione Campania ha intenzione di avviare un percorso profondo di reingegnerizzazione di alcuni applicativi al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza della macchina amministrativa.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione Regione Campania, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base 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
- 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 al progetto SPC lotto 3, con particolare riferimento al Piano dei Fabbisogni "SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-PianoFabbisogni-1.0", presentato dall'Amministrazione in data 30/11/2021 ai seguenti servizi:

- Realizzazione interfacce web services
- Realizzazione client per la fruizione dei servizi
- Orchestrazione
- Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data

1.4 ASSUNZIONI

L'infrastruttura hardware di produzione e di collaudo sarà messa a disposizione dal cliente.

1.5 RIFERIMENTI

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 31/03/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 31/03/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (lotto 3) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale

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

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	5 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 3
Piano dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-PianoFabbisogni-1.0, Versione 1.0 del 30/11/2021

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

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 6 di 45
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di Cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di Cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata e 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: Giacomo Ricci
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Roberto Caico

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

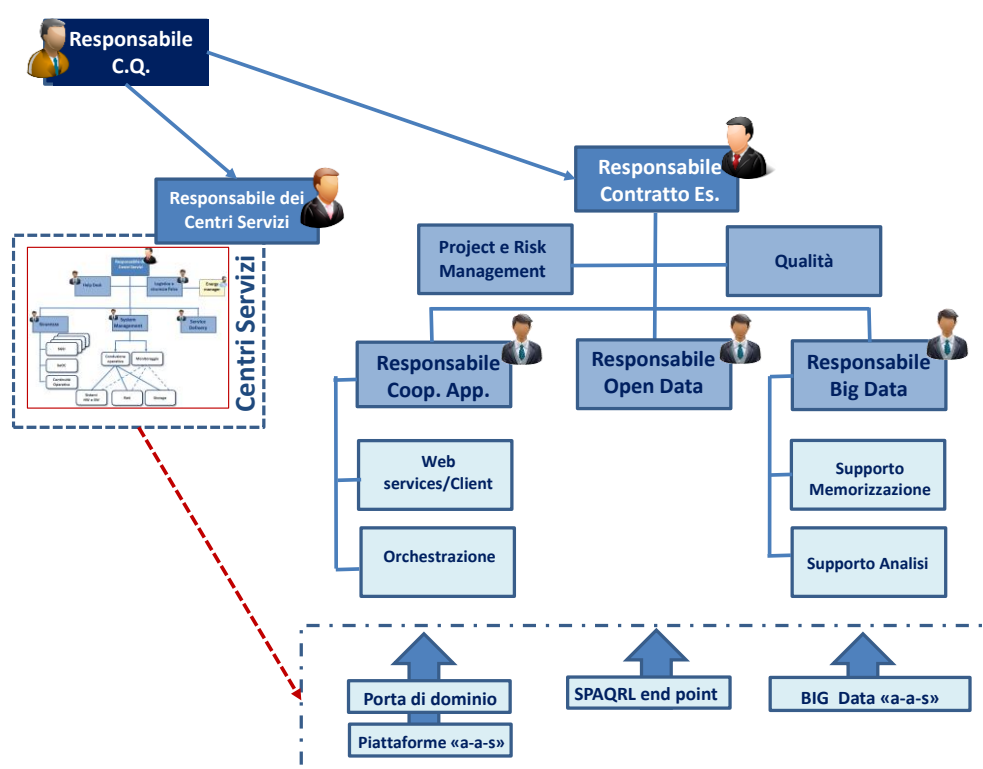


Figura 1 – Organizzazione del contratto esecutivo

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

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	7 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Cooperazione Applicativa	Andrea	De Angelis	an.deangelis@almaviva.it
Responsabile Big Data	Andrea	De Angelis	an.deangelis@almaviva.it

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 8 di 45
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Il progetto di digitalizzazione prevede diversi componenti software che interagiscono tra di loro e forniscono le funzionalità agli utenti finali. Di seguito mostriamo un diagramma di alto livello della soluzione:

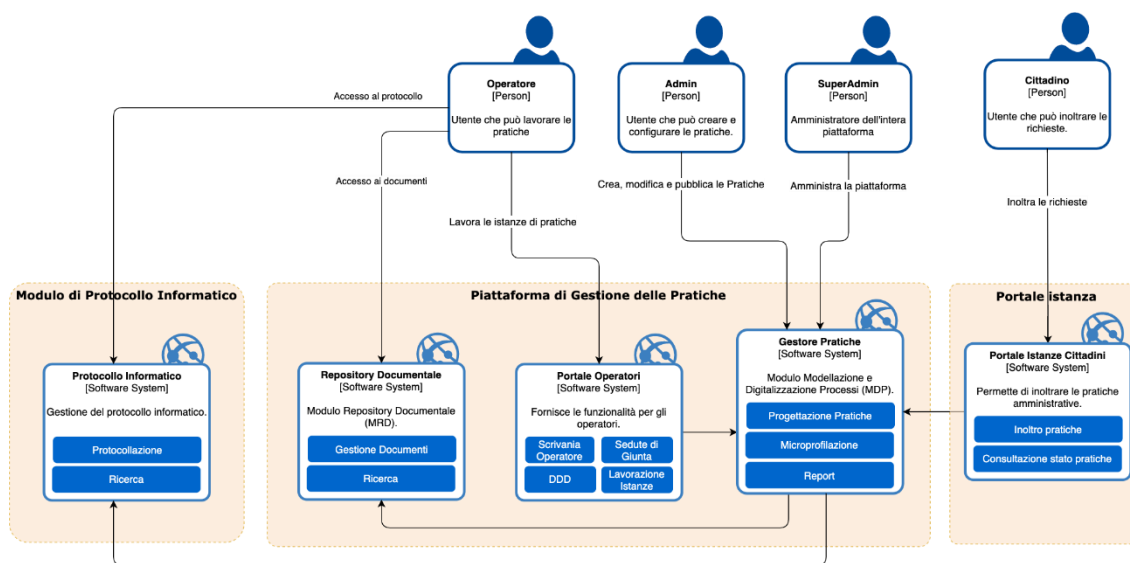


Figura 2 - Vista di Alto Livello

I paragrafi che seguono riportano una breve sintesi delle iniziative descritte nel piano dei fabbisogni, e, per ognuna di esse, le stime dimensionali/economiche articolate secondo le modalità di erogazione dei servizi previste contrattualmente per il Lotto 3. Resta comunque inteso, che le soluzioni proposte in merito ai singoli componenti tecnologici saranno oggetto di confronto con l'amministrazione in fase esecutiva senza che ciò alteri le finalità dell'intervento.

3.1 PIATTAFORMA DI GESTIONE DELLE PRATICHE

La piattaforma di gestione delle pratiche è composta essenzialmente da tre sottosistemi software:

- Gestore Pratiche
- Portale Operatori
- Repository Documentale

3.1.1 Gestore Pratiche

Il "Gestore Pratiche" (d'ora in poi GP) è un modulo la cui responsabilità è quella di gestire il ciclo di vita delle pratiche amministrative. La sua architettura a plugin è scalabile ed estendibile. Tale flessibilità consente di utilizzarlo in scenari differenti e adattarlo alle esigenze del caso.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	9 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Il GP è un asset già presente in regione Campania, installato per altre iniziative. Per questo motivo sarà riutilizzato sia per il Portale Operatori, sia per il Portale delle istanze dei cittadini. Nel disegno seguente sono mostrati in blu gli interventi che fanno riferimento al presente progetto:

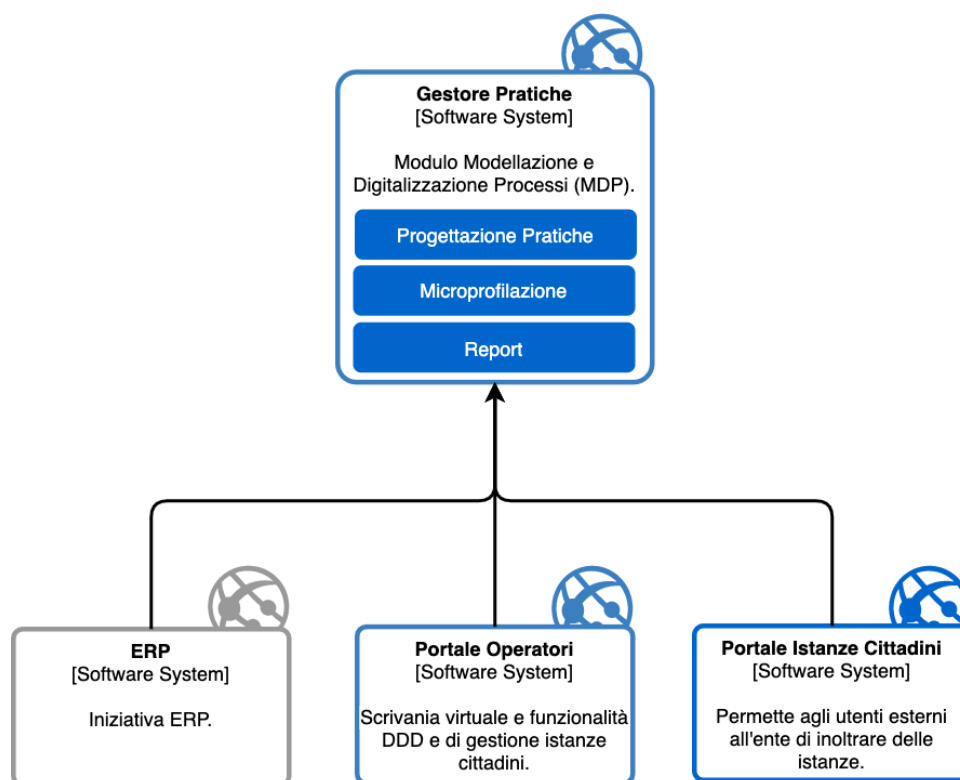


Figura 3 - Riuso ed evoluzione dell'asset Gestore Pratiche

Di seguito mostriamo l'architettura del GP:

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 10 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

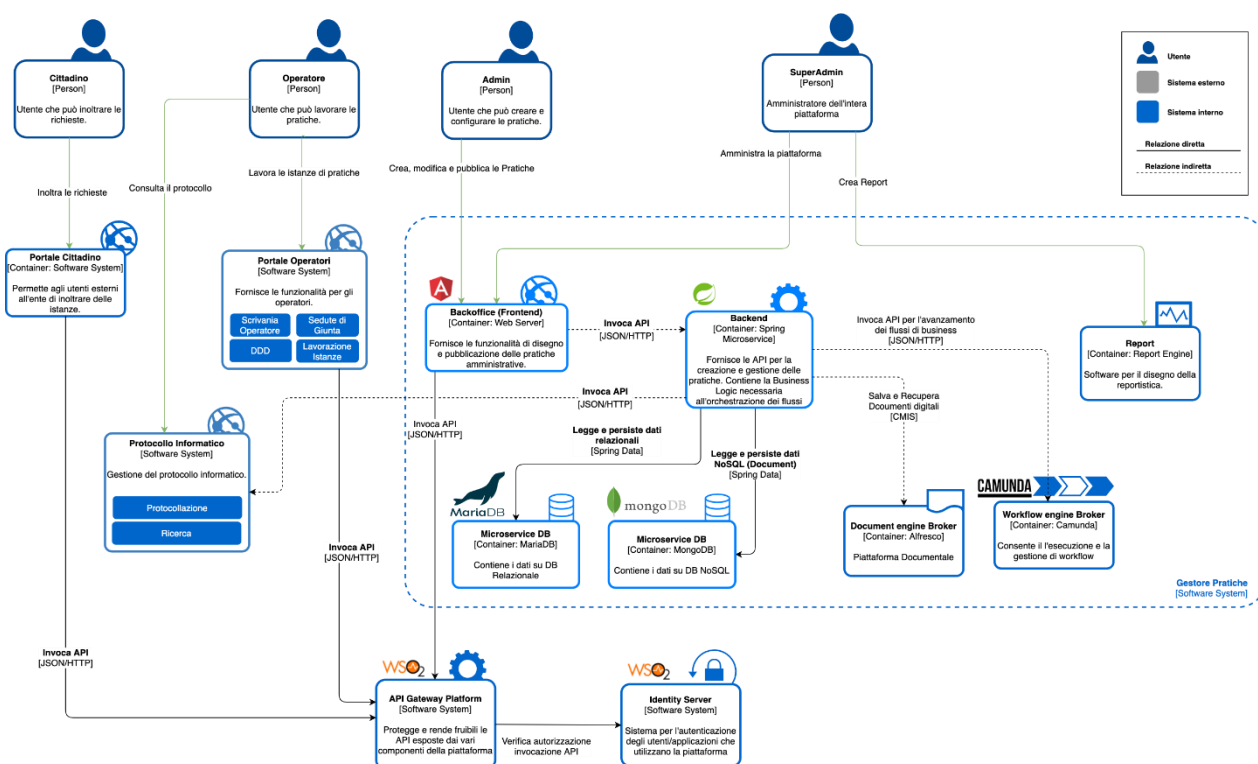


Figura 4 - Architettura del modulo Gestore Pratiche

I componenti che compongono l'architettura del GP sono descritti di seguito:

- Document engine broker, fornitore di servizio di Document Management System per la gestione dei documenti (costituisce il modulo MRD del piano dei fabbisogni e sarà descritto in un paragrafo apposito).
- Workflow engine broker, fornitore di servizio di Workflow Engine per la gestione del ciclo di vita delle pratiche.
- Report, software per la creazione di reportistica web
- Backoffice, portale web profilato che fornisce le seguenti funzionalità:
 - gestione di utenti, ruoli e domini;
 - creazione workflow e template;
 - creazione e pubblicazione delle procedure;
 - creazione moduli/form utente;
 - visualizzazione dashboard grafica (sviluppata con il componente Report);
- Backend, esposizione di API REST.
- Security Layer, strato di sicurezza per utenti e protezione delle API.
- Data Layer, strato di memorizzazione dei dati che utilizza un DB relazionale e un DB NoSQL.

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 11 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Funzionalità Utente

Il portale di backoffice fornirà le seguenti sezioni:

Home Page

Da questa sezione è possibile visualizzare dei report grafici disegnati e messi a disposizione dal sistema di reportistica. La sezione dashboard, così come il resto del portale, è profilata e potranno quindi essere visibili report diversi a seconda del ruolo.

Un mockup di esempio è presente nella figura di seguito:

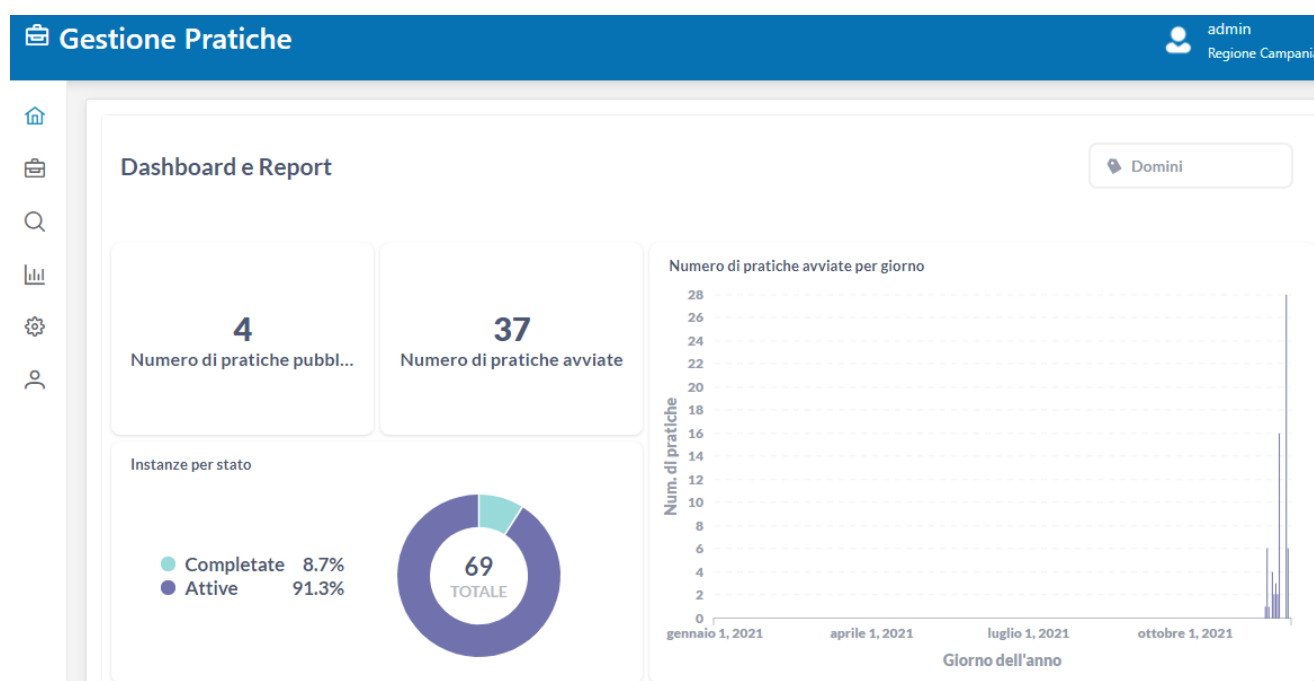


Figura 5 - Mockup di esempio Dashboard

Configurazione

La sezione di configurazione permetterà di configurare i seguenti elementi:

Moduli

Mockup di esempio di pagina di gestione dei moduli (ovvero le form web che saranno presentate all'utente per inserire i dati richiesti):

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 12 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Gestione Pratiche admin Regione Campania

Importa modulo Crea nuovo modulo

Elenco moduli Ricerca

Nome	Data di creazione	Data ultima modifica
[Demo] Start Determina	10 apr 2021, 11:47:32	22 set 2021, 14:24:41
[Demo] Start Delibera	13 apr 2021, 13:21:31	17 nov 2021, 16:09:08
[Demo] Start Decreto Presidenziale	30 apr 2021, 11:17:46	17 giu 2021, 11:26:33
[Demo] Wizard	17 giu 2021, 11:25:54	7 ott 2021, 12:22:22
[Demo] Anagrafica utente	7 ott 2021, 14:32:31	7 ott 2021, 14:32:31

Figura 6 - Gestione Moduli

Di seguito mostriamo un esempio di sezione per la costruzione di un modulo:

Gestione Pratiche admin Regione Campania

Esporta modulo Salva Annulla

Dettaglio modulo

Dati di base **Modulo**

Selezione modulo Tipologia di modulo: Standard

Base

Nome * Cognome * Codice Fiscale

Numero di figli a carico *

Dati di nascita

Provincia di Nascita * Comune * Data di nascita

Dati di Residenza

Provincia di Residenza * Comune

Figura 7 - Creazione/Modifica di un modulo

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 13 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Workflow

La costruzione del workflow avviene in standard BPMN e supporta i costrutti standard del linguaggio. Un'interfaccia web consentirà di realizzare flussi di lavoro al fine di utilizzarli nelle pratiche amministrative.

Di seguito un esempio di modellazione via web di un flusso BPMN:

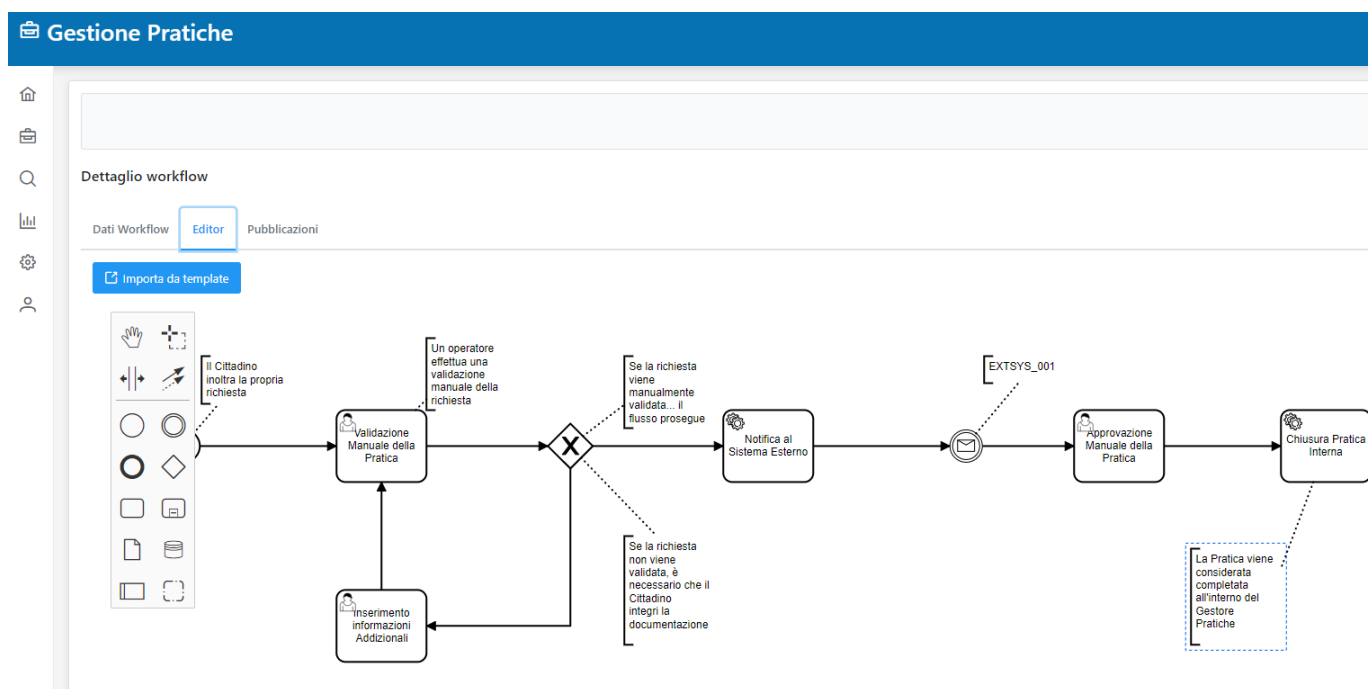


Figura 8 - Esempio di modellazione BPMN via editor WEB

Template di workflow

I template di workflow sono dei flussi che possono essere utilizzati come modelli per workflow che utilizzano la stessa struttura. Una sezione apposita consentirà di creare questi modelli al fine di riutilizzarli senza dover riscrivere da zero flussi che hanno la stessa impostazione.

Gestione Procedure

Le procedure sono lo strumento con il quale l'amministratore abilita un workflow per essere utilizzato da un utente finale. Una procedura "Pubblicata" è visibile sia ai cittadini (sul portale cittadino) sia agli operatori che devono lavorare le istanze.

Utenti

La sezione degli utenti consente di associare utenti a ruoli e domini specifici al fine di profilare gli accessi e le lavorazioni possibili sulle istanze di pratica.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	14 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.1.2 Modulo Repository Documentale (MRD)

Nell'ambito del progetto sarà utilizzato un software di gestione documentale che consente di soddisfare i requisiti previsti dal piano dei fabbisogni.

Le attività di analisi preliminari alla gestione dei documenti sono le seguenti:

- definizione della struttura di archivio dove distribuire i file in modo tale da garantire le performance del sistema (livello di annidamento delle cartelle/sottocartelle limitato e numero di file/sottocartelle distribuito);
- definizione dei gruppi utenti per la gestione delle visibilità sui rami di archivio;
- definizione delle tipologie dei fascicoli e dei documenti, ovvero creazione di set di informazioni per rendere le risorse ricercabili e auto consistenti.

Per ogni tipologia di fascicolo e ad ogni tipologia documentale è necessario individuare i metadati per l'indicizzazione.

Nella scelta di queste informazioni è necessario tenere conto:

- della disponibilità delle informazioni nei sistemi esistenti;
- del livello di puntualità della ricerca dei documenti che si vuole ottenere;
- dell'autoreferenzialità del documento, ovvero della completezza delle informazioni di descrizione del singolo documento in modo tale che sia interpretabile anche in maniera slegata dalla sua posizione nel repository;
- della necessità di non rendere ridondanti le informazioni in carico agli altri sistemi.

Fascicoli

Durante la fase di analisi si individueranno alcune tipologie di fascicolo. A seguire, in fase di progettazione del flusso di lavoro, esse saranno integrate o semplificate a seconda delle esigenze.

La struttura dell'archivio potrà articolare i fascicoli per livelli.

All'interno di queste cartelle saranno distribuiti i sottofascicoli, in modo tale da raggruppare i documenti per argomenti.

La struttura impostata sarà relativa alla distribuzione fisica dei documenti ed è necessaria solamente per l'ottimizzazione della struttura del file system. I legami logici e quindi tutti gli accorpamenti virtuali della documentazione sono garantiti attraverso la *metadatazione*. La giusta impostazione dei dati consente di creare legami tra i singoli documenti a prescindere dalla posizione fisica nell'albero del singolo file.

Il sistema documentale prevede la gestione di due tipi di oggetti, a cui è possibile attribuire specifici attributi o aspetti, e sono il tipo cartella e il tipo documento.

Quanto descritto consente di avere delle ricerche differenti e di avere accorpamenti sia fisici che logici dei singoli documenti e l'utilizzo degli stessi nelle diverse fasi del processo.

Documenti

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	15 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Anche per ogni documento possono essere create delle tipizzazioni specifiche abbinate ad un set di informazioni che indicizza ogni singolo file in maniera puntuale per consentire ricerche e collegamenti.

In fase di analisi saranno stabiliti i tipi di documenti e le loro caratteristiche, ad esempio:

- Decreto dirigenziale
- Determina
- Delibera di giunta
- Decreto presidenziale

Integrazione con le altre componenti aziendali

Il GP sarà integrato con il sistema documentale attraverso l'utilizzo di API standard.

3.1.3 Portale Operatori

L'attuale applicativo DDD in uso è realizzato con tecnologia e UI/UX oramai desuete. Di seguito una schermata del vecchio applicativo:

Figura 9 - Applicativo DDD As-Is

L'applicativo sarà dismesso in favore della nuova applicazione web Portale Operatori. I principali obiettivi della reingegnerizzazione della nuova applicazione sono:

- Snellimento della UI;
- Ottimizzazione della UX utilizzando tecniche e framework web evoluti;
- Semplificazione dell'operatività giornaliera con l'obiettivo sia di migliorare le performance degli operatori, sia di ridurre i possibili errori.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	16 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

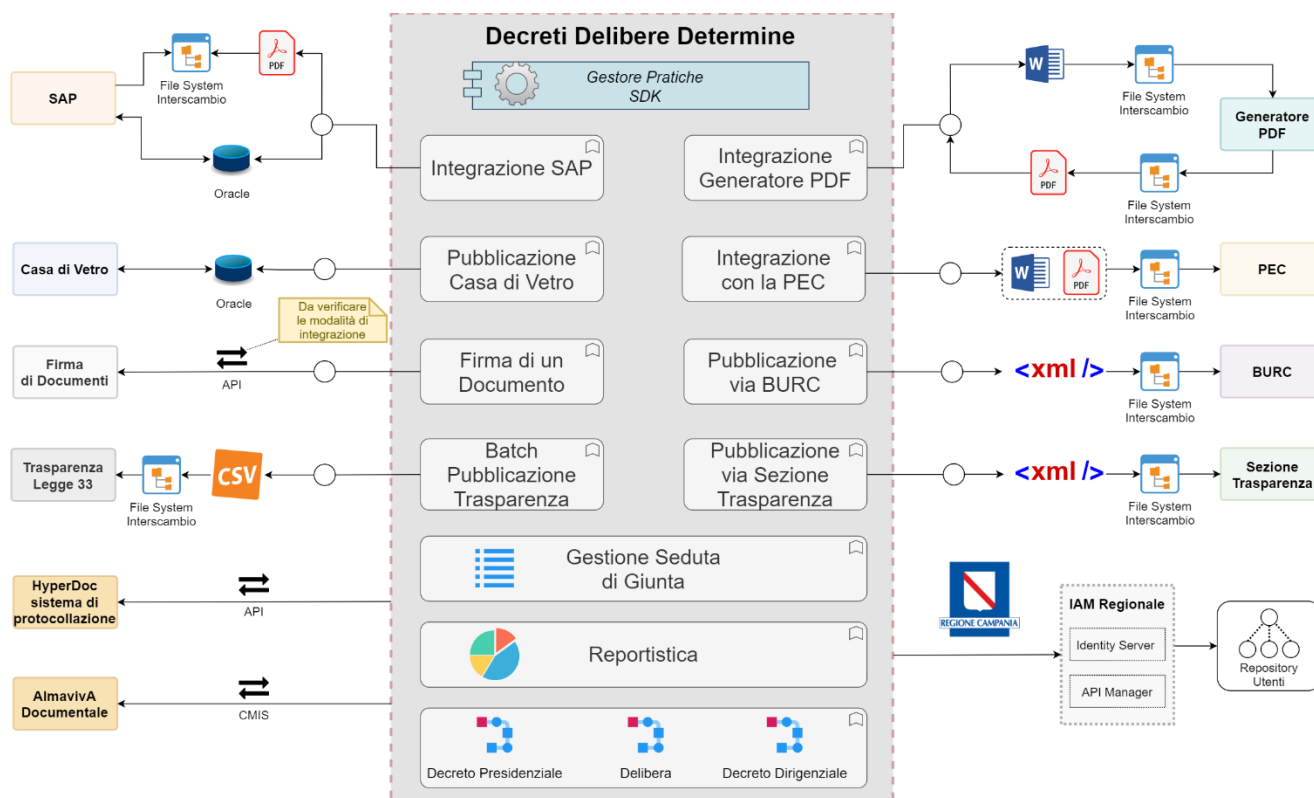
Per raggiungere tali obiettivi, sarà fondamentale rivedere i flussi AS-IS in una fase di analisi congiunta (fornitore-committente) che avrà i seguenti output suddivisi in uno o più *deliverable*:

- Documentazione di analisi funzionale;
- Descrizione dei ruoli coinvolti;
- Dettagli sui dati e sul flusso informativo;
- Mockup della UI;
- Dettagli sulle integrazioni con sistemi esterni.

Il portale degli operatori avrà tre macro-funzionalità:

- Scrivania Operatore
- Lavorazione Pratiche (ex DDD e da Istanze del Cittadino)
- Gestione Sedute di Giunta

Nell'immagine che segue, mostriamo una sintesi delle funzionalità messe a disposizione dal portale:



Il Portale Operatori sarà profilato per ruolo/dominio funzionale, in tal modo gli operatori vedranno solo le pratiche e i dati afferenti al loro ruolo/dominio.

Scrivania Operatore

Dalla scrivania operatore sarà possibile usufruire delle seguenti funzioni:

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 17 di 45
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- Attività disponibili
Rappresenta una lista di attività che può essere presa in carico e quindi lavorata dall'operatore corrente.
- Attività prese in carico
È la lista delle attività prese in carico dall'operatore corrente e che devono essere lavorate.
- Storico delle pratiche
È la lista di tutte le istanze di processo. Selezionando una istanza sarà possibile consultare lo storico delle lavorazioni effettuate e il flusso informativo dei diversi step di lavorazione.

Lavorazione Pratiche

La lavorazione delle pratiche avviene dopo che un operatore ha preso in carico una attività dall'elenco di quelle disponibili. Una volta avviata la lavorazione, il portale mostra i passi necessari e un modulo da compilare. Questi step sono stati precedentemente progettati sul modulo di GP, per cui il sistema andrà dinamicamente a disegnare la pagina web e guidare l'operatore verso la compilazione dei campi con una interfaccia user friendly e con tecnologie allo stato dell'arte.

Il completamento dello step previsto dal workflow può essere effettuato anche in momenti diversi salvando temporaneamente il lavoro in una bozza. Solo nel momento in cui l'operatore ha completato il lavoro, potrà attraverso apposite funzioni sull'interfaccia, completare l'attività e far proseguire il flusso di conseguenza.

Gestione Sedute di Giunta

Questa funzione fornirà una interfaccia di facile utilizzo per gestire le sedute di giunta da parte della Segreteria della Giunta, ovvero:

- consultazione
- inserimento
- modifica
- ordinamento

3.1.4 Attività realizzative

Le attività previste sono finalizzate allo sviluppo della soluzione come descritto nei precedenti paragrafi ed includono:

- analisi dei requisiti
- progettazione tecnica
- installazione in ambiente di collaudo e produzione
- produzione della documentazione a corredo
- integrazione con l'identity server regionale (WSO2 IS)
- Supporto al collaudo

Sono previste le attività necessarie alla realizzazione dei workflow afferenti l'ambito DDD. Saranno configurati inoltre ruoli e permessi specifici afferenti al dominio funzionale DDD.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	18 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.1.5 Formazione utente

Considerando un bacino di 2500 utenti per il sistema, la formazione sarà di tipo on-line ed erogata con le seguenti modalità:

- Per gli utenti finali: 50 sessioni da 8 ore ciascuna con un massimo di 50 partecipanti per sessione
- Per gli amministratori della piattaforma: 1 sessione di formazione da 40 ore, per un massimo di 15 partecipanti

3.1.6 Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva

La gestione applicativa, la manutenzione correttiva ed il supporto specialistico alla Segreteria di Giunta sono esterni al perimetro contrattuale e saranno assicurati per la verticalizzazione che andrà a sostituire DDD attraverso la presa in carico nell'ambito del contratto MARC.

3.1.7 Assunzioni

Il sistema sarà installato su una infrastruttura IAAS messa a disposizione dal cliente, sia per l'ambiente di collaudo che di produzione. A valle dell'avvio dell'attività sarà fornito il relativo dimensionamento. Per il funzionamento delle componenti del Gestore Pratiche, Portale Operatore e Portale delle istanze, le valutazioni sono state fatte assumendo la disponibilità dell'infrastruttura WSO2 di API Management, in fase di rilascio da parte di Regione Campania su altre iniziative.

Non sarà prevista la migrazione dei dati dal vecchio sistema, se non limitatamente ai dati relativi alle strutture regionali ed alle relative utenze/abilitazioni.

Sono comprese le seguenti implementazioni:

- Implementazione dei processi previsti ad oggi nell'applicativo DDD attuale, con le eventuali semplificazioni/aggiornamenti che l'amministrazione riterrà opportuno apportare: decreto/determina dirigenziale, decreto del presidente e delibere di giunta regionale e relativi sviluppi nella componente Portale Operatori;
- La numerosità delle implementazioni dei processi per la gestione delle istanze al cittadino/professionista/azienda e relative componenti lato Portale Operatori e lato Portale Istanze del Cittadino saranno valutate in fase esecutiva sulla base della complessità dei processi da implementare e del budget disponibile.

3.2 MODULO DI PROTOCOLLO INFORMATICO

Il nuovo sistema di gestione del protocollo informatico seguirà la normativa vigente e fornirà funzioni di supporto per la gestione documentale. Sarà possibile il controllo completo dell'iter di un protocollo nell'ambito di un'organizzazione, permettendo un'agevole gestione delle fasi di registrazione, smistamento, lavorazione e consultazione. Una specifica interfaccia web consentirà di accedere, sempre e dovunque, a tutto il patrimonio documentale ed informativo dell'organizzazione.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	19 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.2.1 Funzionalità

Il sistema di Gestione documentale e protocollo informatico offre un efficace strumento di supporto per le attività di un'amministrazione o di un'azienda.

Il sistema consentirà il controllo completo dell'iter di un documento nell'ambito dell'organizzazione, permettendo un'agevole gestione delle fasi di registrazione, smistamento, lavorazione e consultazione.

Il sistema consentirà di svolgere, in modo conforme alla normativa vigente, le principali attività di protocollazione:

- Registrazione, classificazione, segnatura
- Assegnazioni per competenza e conoscenza (con notifica email)
- Registri, ricerca, report
- Fascicolazione
- Funzioni di amministrazione [Organizzazione, Titolare, Tipi documento ecc.]
- Anagrafica (interna, IndicePA)
- Stampa etichette
- Posta elettronica certificata (PEC)
- Verifica firma digitale

Le postazioni di protocollazione accederanno a una web app, senza che sia necessario installare alcun applicativo sul client.

In conformità alle politiche di sicurezza dei moderni browser, la web app non accederà all'hardware di sistema quali scanner. L'interazione sarà mediata dall'utente, che acquisirà le immagini e ne effettuerà l'upload.

Dal desktop sarà possibile:

- effettuare le operazioni di presa in carico e visualizzazione dei protocolli assegnati per competenza o conoscenza ad utente o ufficio, selezionando i numeri accanto alle voci relative;
- eseguire ricerche per parola chiave sui documenti di propria pertinenza;
- accedere direttamente - tramite le "scorciatoie" - alle schermate di registrazione di protocollo (per gli utenti abilitati);
- consultare i protocolli assegnati dall'utente per competenza o in visione, con possibilità di aggiungere ulteriori assegnatari.

La registrazione di un documento nel sistema di Protocollo consisterà nella creazione di una scheda che:

- contiene i dati identificativi del documento
- guida e traccia il flusso del documento nel sistema
- consente la consultazione del documento digitalizzato e dei suoi eventuali allegati

Un'accurata compilazione della scheda agevolerà le successive operazioni di ricerca sul documento e ne semplificherà il flusso di lavorazione da parte dei funzionari preposti.

Ad ogni protocollo registrato sarà possibile associare un indice di importanza che ne definisce sostanzialmente l'urgenza di trattamento e/o l'opportunità che sia posto in evidenza, in base a criteri generali definiti dall'Area Organizzativa.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	20 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Allegati

Una funzionalità molto importante del protocollo sarà la classificazione dei documenti in base a voci di titolare opportunamente definite dall'Amministrazione.

Sarà possibile collegare un documento digitalizzato alla scheda di registrazione effettuandone l'upload sul documento digitale il sistema apporrà il timbro del protocollo solo se lo stesso è stato salvato nel formato PDF; sarà possibile anche aggiungere documenti, in formato digitale, che faranno logicamente parte della registrazione ma che non saranno sottoposti a timbratura.

Flusso di lavorazione

L'assegnazione del documento in ingresso rappresenta l'operazione fondamentale per indirizzarne il **flusso di lavorazione**. Il documento potrà venire assegnato:

- ad uno o più uffici: in questo caso tutti i dipendenti dell'ufficio assegnatario sono abilitati ad effettuarne la presa in carico
- ad uno o più utenti: solo gli utenti selezionati dall'assegnante possono prendere in carico il documento

I passi del flusso di un protocollo comprenderanno

- Presa in carico: l'ufficio di protocollo all'atto della registrazione di un documento in ingresso, effettua una assegnazione ai livelli alti e generali della struttura, a meno che il documento non rechi indicazioni puntuali di specifica pertinenza o di riservatezza personale.
- Riassegnazione
- Classificazione: La classificazione di un documento protocollato nell'attribuire ad esso una voce di titolare appropriata.
- Fascicolazione
- Scarico in risposta

Timbratura dei documenti digitalizzati

La timbratura digitale potrà essere apposta esclusivamente sul file principale del protocollo e solo su documenti in formato PDF.

In particolare, per i file firmati digitalmente si evidenzia quanto segue:

- sui file firmati con firma PaDes (PDF Advanced Electronic Signatures) il timbro verrà apposto in forma di annotazione pdf ("annotation"). Il timbro sarà visibile e stampabile solo aprendo il pdf con il software Adobe.
- Si utilizzerà l'annotazione pdf anche quando non risulti possibile timbrare il file con l'usuale automatismo del sistema
- i file firmati con firma "p7m" non saranno timbrati, sarà tuttavia prodotta una copia timbrata per quelli in uscita e una copia timbrata in tempo reale per quelli in ingresso

Categorie dei protocolli

A ciascun utente sarà permesso di "taggare" i protocolli su cui ha competenza o semplice visibilità in base a categorie personalizzate. Si tratterà sostanzialmente di poter attribuire a ciascun protocollo un livello di importanza, urgenza o altro (in base a criteri che rispondano unicamente a esigenze specifiche dell'utente stesso): sarà proprio l'utente a definire le "sue" categorie, caratterizzandole cromaticamente per una immediata evidenza nelle liste di flusso e di ricerca.

Registrare un protocollo interno

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	21 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

Per registrare gli scambi di documenti interni che presentino particolare rilevanza anche dal punto di vista formale il sistema metterà a disposizione la funzionalità di protocollo interno.

Nello stesso registro ufficiale con cui vengono gestiti i documenti in ingresso e in uscita si potranno dunque protocollare anche i documenti interni.

Funzionalità di ricerca

Oltre alla funzionalità di ricerca “immediata” Il sistema metterà a disposizione un ambiente di ricerca avanzata che permette di filtrare e aggregare i dati in base a tutte le informazioni e tipologie inserite nella scheda di registrazione.

Anagrafica

Il sistema permetterà di gestire una rubrica anagrafica condivisa e alimentabile dagli utenti abilitati. Il suo utilizzo permetterà di velocizzare le operazioni di registrazione dei documenti e di agevolare alcune operazioni relative ai protocolli in uscita, come l’invio a più destinatari e la stampa di buste e/o etichette direttamente tramite l’applicazione di Protocollo.

Protocollo e PEC

Il sistema di Protocollo consentirà il collegamento con le caselle di posta elettronica certificata associate al sistema di protocollo. Oltre alla casella istituzionale dell’AOO sarà possibile associare eventuali specifiche caselle di posta certificata relative ai singoli uffici

3.2.2 Architettura del sistema

Il sistema sarà sviluppato secondo il modello WEB/Java2 EE, l’uso esteso delle piattaforme e soluzioni Open Source, la conformità rigorosa agli Standard tecnologici e di settore costituiscono le caratteristiche della soluzione.

Lo schema architetturale sarà quello rappresentato nella figura seguente:

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 22 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

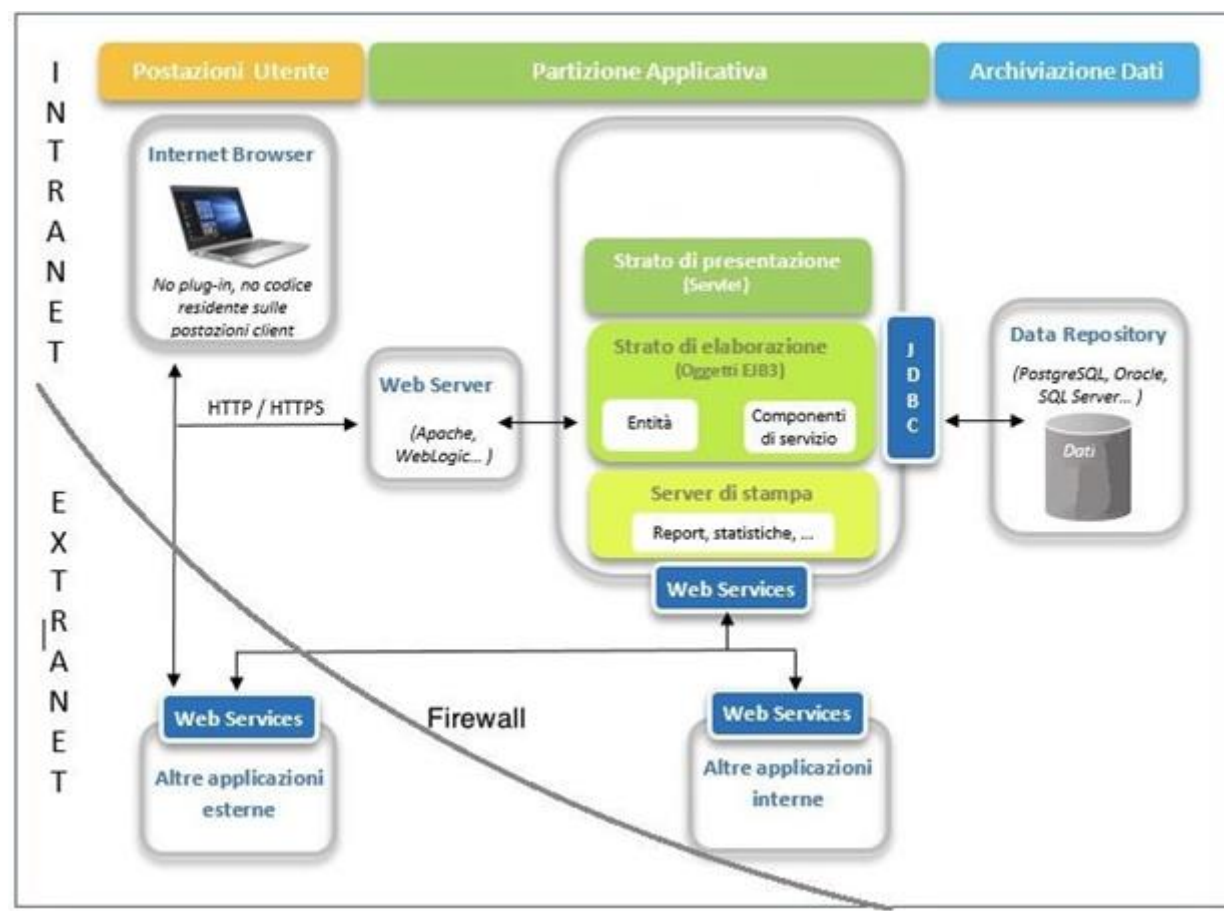


Figura 10 – Architettura logica sistema di protocollazione

Si evidenziano di seguito i punti di forza dell'architettura descritta:

- Modularità. La progettazione delle funzioni secondo il modello J2EE consente di ottenere una soluzione in cui i diversi componenti sono oggetti indipendenti ed integrabili e il cui aggiornamento non compromette l' integrità complessiva della soluzione
- Indipendenza dalla piattaforma HW e SW. Il sistema può essere installato sia su ambienti open (Linux) che di mercato (Windows ecc). Tale considerazione vale anche per le componenti di Application Server e RDBMS.

Prestazioni e sicurezza. L'efficienza dell'architettura Java e la semplificazione delle soluzioni di comunicazione consentono di accrescere le prestazioni del sistema. I carichi elaborativi possono essere distribuiti sui server disponibili grazie ai meccanismi di bilanciamento forniti dalla piattaforma WEB.

Architettura Logica

L'architettura logica sarà conforme allo standard Jakarta Enterprise Edition. La piattaforma utilizzata per il progetto sarà il prodotto open source Wildfly in versione stabile.

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 23 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

L'Applicazione si suddivide in tre livelli logici: Presentazione, Logica Applicativa e Gestione dei Dati.

Il livello di Presentazione (lato client) sarà realizzato attraverso pagine HTML e sarà compatibile con i maggiori browser.

Il livello di presentazione (lato server) sarà realizzato attraverso componenti di tipo Java Server Page (JSP) e Servlet. Tali componenti elaborano le richieste provenienti dai client via http, gestiscono la presentazione e il controllo dell'interazione con l'utente, generano risposte verso il client in formato HTML o XML. Le componenti di presentazione sono messe in opera, gestite ed eseguite in un ambiente di servizio (Web Container) fornito dalla piattaforma J2EE.

Il livello di Logica Applicativa sarà realizzato attraverso componenti di tipo Enterprise Java Beans (EJB). Tali componenti implementano la logica applicativa del sistema e i servizi di accesso ai dati.

Il livello di accesso ai Dati (Enterprise Information System) sarà costituito dalle sorgenti dati RDBMS che forniscono le risorse informative a beneficio dell'applicazione per la persistenza dei dati. I motori RDBMS compatibili sono PostgreSQL (open source), Oracle, SQL Server.

Integrazioni

Webservice: il sistema esporrà un webservice compatibile con quelli attualmente in uso, così da garantire la retrocompatibilità con gli applicativi che ad oggi ne fanno uso. Tale servizio sarà esposto sulla SOA Regionale e reso disponibile alle applicazioni interne che ne hanno necessità

OpenId connect: il sistema sarà federato attraverso openIdConnect con l'identity server di Regione Campania.

Ambienti di esecuzione

In seguito alla progettazione di dettaglio sarà fornito un documento di dimensionamento degli ambienti IAAS di collaudo e produzione (e dei relativi DBMS a supporto come SaaS), la cui fornitura sarà a carico del cliente.

3.2.3 Attività di MEV

Le attività previste sono finalizzate allo sviluppo della soluzione come descritto nei precedenti paragrafi ed includono:

- analisi dei requisiti
- progettazione tecnica
- installazione in ambiente di collaudo e produzione
- produzione della documentazione a corredo
- integrazione con l'identity server regionale (WSO2 IS)
- Supporto al collaudo

3.2.4 Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva

La gestione applicativa e la manutenzione correttiva in continuità sono escluse da questo contratto e saranno assicurate attraverso la presa in carico nell'ambito del contratto MARC.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	24 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.2.5 Supporto specialistico

All'atto dell'installazione del sistema si prevede di migrare la sola struttura organizzativa. La eventuale migrazione dei dati completi (documenti protocollati, ecc.) sarà oggetto di una successiva analisi/dimensionamento. Il sistema esistente rimarrà in linea per la sola consultazione.

3.2.6 Training on the job e supporto allo start-up

La formazione sarà erogata online in n.6 sessioni di 4 ore, per gruppi di 50 utenti ad ogni sessione. Tale dimensionamento è stato effettuato basandosi sull'attuale numero di operatori del protocollo informatico di Regione Campania che risulta essere circa di 300 unità.

Sarà prevista l'erogazione da remoto di supporto all'avvio del sistema per n.3 mesi dall'avvio, ingaggiabile mediante canale mail e telefonico.

3.2.7 Assunzioni

Il sistema sarà installato su una infrastruttura IAAS messa a disposizione dal cliente, sia per l'ambiente di collaudo che di produzione. Il DBMS a supporto sarà erogato come servizio a cura del cliente. A valle dell'avvio dell'attività sarà fornito il relativo dimensionamento.

Le attività di installazione, configurazione, formazione e supporto alla conduzione saranno eseguite da remoto.

Non sarà prevista la migrazione dei dati dal vecchio sistema, se non limitatamente ai dati relativi alle strutture regionali ed alle relative utenze/abilitazioni. Il sistema attuale rimarrà attivo per la consultazione dei dati storici. Tale assunzione tiene conto del numero limitato di applicativi che ad oggi sono integrati con il protocollo e che, questi ultimi, sostanzialmente richiamano i servizi del protocollo solo per protocollare istanze (o fatture) ricevute dall'amministrazione.

3.3 SERVIZI DI ASSESSMENT E SUPPORTO AL PIANO DI TRANSIZIONE DIGITALE DELLA REGIONE CAMPANIA

3.3.1 Contesto e obiettivi

L'Agenda Digitale Europea, il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 e gli indirizzi del Dipartimento di Innovazione tecnologica e Transizione digitale individuano le direttrici di intervento di medio lungo periodo che favoriscono, in ottica "utente-centrica", l'adozione di nuovi modelli di funzionamento a livello di sistema ICT pubblico. Tali direttrici di intervento si basano su elementi di maggior "sinergia e collaborazione" fra le Pubbliche Amministrazioni, finalizzati a mettere a fattor comune infrastrutture IT, applicazioni ma, soprattutto, modelli operativi IT evoluti per il contesto pubblico.

In questo scenario si inserisce la funzione regionale di **sostegno al percorso di evoluzione digitale della Regione Campania e dei suoi Enti Locali** – Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione al Digitale della Regione Campania – istituita dalla Regione Campania.

Difatti, l'Amministrazione:

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	25 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- ha realizzato uno studio sul **grado di maturità digitale** dei Comuni della Regione Campania, che ha consentito di individuare le **esigenze degli enti locali** del proprio territorio in ambito di transizione digitale e di **aggregarne i fabbisogni** per tipologia di intervento e per classi di Enti;
- ha delineato una strategia di sostegno ai percorsi di transizione digitale di tutto il sistema istituzionale campano che trova copertura, in termini finanziari, attraverso **l'utilizzo dei fondi della coesione e del PNRR**, che saranno gestiti con una regia unitaria basata su un quadro organico di investimenti e riforme;
- mira a colmare tutti i *gap* oggi rilevabili rispetto alla realizzazione della **Strategia nazionale per la crescita digitale** e per lo **sviluppo delle competenze digitali** (sarà assunto a riferimento il modello a rete dell'infrastruttura *Cloud* della PA formulato da AgID).

In tale ottica, l'Ufficio Speciale Transizione Digitale della Regione Campania, si pone quindi i seguenti obiettivi:

- Definizione e attuazione un Piano di Transizione Digitale della Regione, di orizzonte triennale;
- Realizzazione di un *hub* regionale di servizi *cloud* a cui partecipino Regione Campania, Comuni ed Enti Locali in modo da fornire infrastruttura e servizi digitali in linea con i fabbisogni capillari, favorendo condivisione, riuso e semplificazione dei servizi al territorio.
- Evoluzione del concetto di "fornitura di servizi digitali" in logiche avanzate di "*e-commerce* dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione", il cui modello si basa sulla centralità della *customer experience* dell'utente finale, supportato dall'accesso/inizializzazione di una qualsiasi procedura offerta mediante Mappa dei Servizi Digitali, fino alla sua evasione, permettendo la consultazione dei vari *step* approvativi e/o di lavorazione (logica di funzionamento mutuata dalle più comuni piattaforme di *e-commerce*).

Per la realizzazione dei principali obiettivi strategici e il raggiungimento della trasformazione digitale, l'Amministrazione dovrà perseguire gli obiettivi del Piano Triennale per l'informatica nella PA di AgID quali, ad esempio: *Cloud first, Servizi inclusivi e accessibili, Sicurezza e privacy by design, Once only, Organizzazione data driven e utente centrica e Digital and mobile first*.

Tali obiettivi dovranno essere perseguiti secondo una strategia di integrazione con una regia centralizzata che garantisca uniformità di visione tecnologica, architetture, di servizio e di processo.

Pertanto, gli elementi di innovazione che la Regione Campania vuole portare avanti con il presente progetto si focalizzano sulla necessità di presidiare sempre di più gli elementi di "trasversalità" e di "integrazione" in tutte le fasi del servizio: dal disegno degli scenari evolutivi relativi alle diverse dimensioni (processo, applicazioni, dati) da portare avanti attraverso una *design authority* centralizzata e collaborativa, che disegna e integra i diversi elementi nell'ecosistema più ampio delle pubbliche amministrazioni locali e regionali.

Regione Campania intende dare avvio alla realizzazione di una serie di investimenti che consentano il raggiungimento di un adeguato livello di digitalizzazione dell'intero sistema regionale, concretizzando, in tal modo, gli indirizzi strategici adottati in materia di *governance* e programmazione. Questo percorso, per portata, durata e risonanza, si ritiene debba transitare inevitabilmente attraverso la definizione di uno strutturato Piano di Transizione Digitale, che si fonda sulle seguenti direttrici strategiche:

- Revisione, in ottica digitale del sistema di gestione delle pratiche amministrative, considerato di natura trasversale rispetto a tutti gli ambiti operativi regionali;
- Razionalizzazione degli interventi specifici dei diversi ecosistemi (quali, ad esempio, sanità, turismo, mobilità, lavoro, ecc.), finalizzata alla contestuale realizzazione di servizi digitali;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	26 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- Supporto specialistico, rivolto prevalentemente a Enti Locali di grandi dimensioni, per l'adesione alle piattaforme centralizzate (SPID, CIE, PagoPA, ecc.) veicolato mediante un'infrastruttura abilitante *ad hoc*;
- Attivazione di un percorso, rivolto agli Enti Locali minori, di adozione di servizi, gestiti centralmente dall'Amministrazione regionale, secondo un modello di *cloud* ibrido, di infrastruttura, di sicurezza e applicativi.

Le linee strategiche appena citate possono essere dispiegate mediante l'attivazione di una serie di servizi di supporto alla *governance* del Piano di Transizione Digitale della Regione, ovvero:

- Pianificazione strategica
- Supporto alla struttura di presidio del Piano ICT e mappa dei servizi digitali
- Qualificazione degli interventi
- Sourcing
- Accompagnamento, PMO e Governance del Piano

L'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione al Digitale accoglierà 26 nuove unità di personale, distribuite tra l'UOD 1 – "Infrastrutture Digitali" e l'UOD 2 – "Servizi ed Ecosistemi Digitali". In relazione a tale aspetto, si rileva un fabbisogno di supporto per l'accompagnamento alla presa in carico, da parte di tali soggetti, delle diverse attività che gli stessi sono chiamati ad espletare. L'attività di accompagnamento potrà svolgersi anche attraverso il supporto per la predisposizione di un *framework* operativo di riferimento, utile alla definizione delle attività di PMO dei diversi Programmi/Progetti.

Infine, al di là delle tempistiche necessarie alla definizione della Strategia ICT e, contestualmente, del Piano ICT, si rileva l'urgenza di poter attivare una serie di interventi, considerati prioritari e urgenti, che fanno particolare riferimento allo sviluppo di una nuova soluzione di *workflow management* come descritto nei capitoli precedenti della presente offerta.

3.3.2 Pianificazione strategica

Questo servizio ha l'obiettivo di supportare l'amministrazione regionale nell'elaborazione di un Piano di Transizione Digitale su un orizzonte temporale di medio termine che consenta la pianificazione e gestione dei progetti applicativi, prevedendo l'utilizzo di metodologie innovative. Nello specifico, per ciascuna progettualità, sono previste le seguenti macro-attività:

- **Assessment preliminare del Contesto**, comprendendo un'indagine per l'ambito organizzativo, tecnologico e applicativo, al fine di raccogliere gli elementi chiave e i fabbisogni principali a livello regionale per configurare il perimetro del Piano di Transizione Digitale. L'analisi preliminare partirà dall'assessment di maturità digitale svolto presso i Comuni della Regione Campania nel 2020, e sarà ulteriormente integrata con la rilevazione dei fabbisogni delle strutture regionali in termini di servizi, applicazioni, infrastrutture e organizzazione, tenendo in considerazione il contesto normativo.
- **Sviluppo della strategia digitale**, intesa come articolazione degli obiettivi strategici dell'Amministrazione regionale, in termini di digitalizzazione dell'Amministrazione e dei servizi da essa erogati, e della roadmap di riferimento per il raggiungimento degli obiettivi stessi;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	27 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- **Supporto all'identificazione delle Linee Strategiche di Intervento** e prioritizzazione degli interventi di digitalizzazione in ottica di erogazione dei servizi dell'Amministrazione regionale. In tale ottica, il Servizio dovrà supportare l'Ufficio Speciale Transizione Digitale (Regione Campania) nella **"traduzione"** degli **Obiettivi regionali strategici ICT** (contenuti nel Piano ICT descritto in dettaglio nel paragrafo successivo), in Linee di intervento relative ai principali ambiti applicativi evolutivi previsti;
- **Valutazione degli impatti normativi** derivanti da norme e regolamenti italiani e comunitari;
- **Analisi e valutazione macro dei costi/investimenti necessari** alla implementazione della strategia ed in particolare di ciascun obiettivo strategico;
- **Elaborazione di un Masterplan di Programma** con l'obiettivo di rappresentare, in forma consolidata, le tempistiche di realizzazione degli interventi **del Piano di Transizione Digitale** e dei relativi Progetti (con evidenza dei "punti di interconnessione" esistenti) e la Mappa dei Prodotti/*deliverable* previsti. Tali elementi dovranno formare la *Baseline* di riferimento per la gestione e il monitoraggio dei Progetti e dovranno essere gestiti attraverso gli strumenti tecnologici disponibili a supporto dei processi di PMO;
- **Ricognizione delle principali fonti di copertura**, ovvero il censimento di tutti i finanziamenti che possono essere attivati con l'obiettivo di fornire adeguata copertura per il Masterplan di Programma che sarà delineato nel Documento di Strategia ICT del sistema regionale. Tale analisi sarà condotta avendo come riferimento oltre alle possibilità di azione offerte dal bilancio regionale anche le possibili risorse cosiddette "aggiuntive", riconducibili ai programmi della Politica di Coesione (POR, FESR/FSE, Programmi FSC, Fondi Nazionali dedicati alla transizione digitale - AgID, MITD -, Fondi del PNRR, altri fondi del pacchetto Next Gen- EU).

3.3.3 Piano ICT e Mappa dei Servizi digitali

Il servizio dovrà supportare la Regione Campania e le strutture di presidio interne nel definire il Piano ICT che, a partire dagli obiettivi definiti nel Piano di Transizione Digitale definito nella Pianificazione strategica, descriva le linee guida previste per l'evoluzione dei sistemi ICT dell'Amministrazione per un arco temporale di medio periodo.

Il Piano ICT dovrà rispondere alle previsioni normative e, in particolare, a quanto previsto dal CAD, dal Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 e dalle Delibere di Giunta Regionale nelle quali vengono formulati gli indirizzi generali per il potenziamento del processo di transizione digitale della Regione nell'ottica della semplificazione amministrativa e del consolidamento dell'innovazione tecnologica (DGR 267-2021).

Tale servizio dovrà prevedere l'esecuzione delle attività di seguito elencate e delle eventuali ulteriori attività richieste dalla Regione Campania pertinenti al raggiungimento di un Piano ICT autoconsistente. Quest'ultimo dovrà contenere almeno le seguenti attività di supporto, ritenute fondamentali per il raggiungimento dell'obiettivo:

- Supporto all'*assessment* dell'attuale strategia ICT e di quanto già implementato presso la Regione Campania;
- Supporto all'individuazione degli obiettivi strategici ICT, delle linee di azione e della relativa *roadmap* di implementazione;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	28 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- Supporto alle analisi di *Risk assessment* degli obiettivi strategici ICT individuati e delle misure di contenimento del rischio;
- Supporto alla valutazione degli impatti sul sistema ICT della Regione Campania derivanti dalle attuali norme e regolamenti italiani e comunitari;
- Supporto nella definizione di indicatori chiave per la rilevazione del raggiungimento degli obiettivi strategici ICT e della relativa reportistica;
- Supporto alle attività di analisi e valutazione macro dei costi/investimenti necessari per l'implementazione del Piano ICT;
- Supporto nella prioritizzazione degli interventi del Piano ICT, in base ad un'analisi costi/benefici.

Per lo svolgimento di tale servizio si dovrà interagire con i referenti della Regione Campania e, ove necessario, con eventuali terze parti coinvolte - anche istituzionali - al fine di:

- Acquisire tutte le informazioni utili;
- Validare le scelte, o le alternative, individuate in termini di interventi ICT funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici e loro prioritizzazione;
- Ottenere una validazione dell'andamento delle attività previste.

Infine, la Regione ritiene necessario, concludere la redazione del Piano ICT con la proposizione di una Mappa dei Servizi Digitali *TO-BE* della Regione Campania, propedeutica alla predisposizione dei servizi e/o procedure rivolti all'utenza di riferimento (es. cittadini, imprese, altre PA, ecc.), usufruibili mediante procedure di accesso semplificate. Tale attività dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

- Supporto nell'*assessment* dell'attuale Mappa dei Servizi Digitali dell'Amministrazione, in cui dovranno essere presenti i seguenti elementi: ambito del servizio digitale; obiettivo del servizio digitale; utenza di riferimento; livello di digitalizzazione attuale; modalità di accesso al servizio; servizi collegati;
- Supporto nel disegno/revisione della nuova Mappa dei Servizi Digitali, in coerenza con la pianificazione strategica già definita.

Il Piano ICT dovrà contenere almeno i seguenti elementi, ritenuti fondamentali per la completezza:

- Articolazione del Piano ICT *AS-IS*;
- Articolazione degli obiettivi strategici ICT derivanti dagli obiettivi strategici istituzionali e delineati nella pianificazione strategica;
- *Roadmap* per il raggiungimento degli obiettivi e dei progetti necessari per il perseguimento degli obiettivi;
- Valutazione del possibile investimento necessario per l'esecuzione degli interventi identificati;
- Realizzazione di possibili indicatori per il monitoraggio degli obiettivi definiti;
- Analisi dei rischi collegati al Piano ICT, con indicazione delle possibili misure di contenimento del rischio;
- Riepilogo della mappa dei servizi digitali *TO-BE*, contenente almeno gli aspetti mappati per l'*AS-IS* e arricchiti con le informazioni derivanti dalla strategia digitale in termini di digitalizzazione dei servizi.

Il piano sarà predisposto e presentato dalla struttura di presidio definita dall'Ufficio Speciale Transizione Digitale della Regione Campania.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	29 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.3.4 Qualificazione degli interventi e prototipazione

Il servizio mira alla raccolta e alla strutturazione delle esigenze di intervento dell'Amministrazione e degli Enti locali rispetto alle attività legate all'attuazione del Piano Regionale di Transizione Digitale, con il preciso obiettivo di ridurre il *lead time* tra l'acquisizione di un'esigenza e la sua contestuale traduzione in interventi operativi, includendo il disegno dei processi digitali sottesi all'erogazione dei servizi digitali e la relativa prototipazione volta a realizzare una *user experience* del processo collegata all'utilizzo di una possibile soluzione digitale.

In particolare, si traduce nelle seguenti attività:

- **Supporto nell'acquisizione e nella stesura delle specifiche esigenze** dai diversi attori e/o fruitori dei servizi, identificando i principali processi digitali, così da garantire il coinvolgimento degli utenti e una comunicazione chiara ed efficace. La rilevazione può avvenire mediante una serie di interviste che hanno l'obiettivo di comprendere qual è l'esigenza e quali sono le sue peculiarità;
- **Analisi di coerenza e sistematizzazione** del fabbisogno rilevato, caratterizzando la richiesta in termini coerenza di scopo e metodo, rispetto al Piano Regionale di Transizione Digitale. Tali richieste saranno inserite in apposite *check-list* di compatibilità, così da poter misurare la loro rispondenza e il loro grado di *compliance* rispetto alle priorità dell'Amministrazione;
- **Supporto nella sistematizzazione armonizzata e prioritizzazione degli interventi**, a seguito della valutazione in termini tecnici ed economici degli interventi. I criteri di sistematizzazione e prioritizzazione verranno preventivamente condivisi con l'Amministrazione, mediante l'adozione di un approccio che consenta l'individuazione di determinati criteri di classificazione. L'attività prevede, inoltre:
 - verifica di eventuali sovrapposizioni con esigenze già acquisite;
 - rielaborazione dei requisiti in termini di impatti sui processi e sui modelli organizzativi già in essere all'interno dell'Amministrazione;
 - fornire gli *input* necessari per la puntuale individuazione e pianificazione delle attività.
- **Disegno dei processi digitali sottesi all'erogazione dei servizi digitali prioritari** individuati nella fase precedente (3 servizi prioritari). Si procederà a disegnare i processi digitali sottesi al singolo servizio digitale, ovvero l'insieme delle attività che, dal punto di vista dell'interazione con l'utenza e delle lavorazioni interne, consentano all'Amministrazione l'erogazione di ciascun servizio in modalità completamente digitale. Le principali attività previste sono:
 - Assessment dei processi *as is* sottesi e funzionali all'erogazione del servizio digitale e del livello di digitalizzazione del processo;
 - Disegno del processo digitale e definizione di indicatori di processo per la valutazione della digitalizzazione;
Assessment organizzativo finalizzato all'adozione del nuovo processo digitale e dell'erogazione del servizio.

Per ciascun servizio sarà poi disegnata la relativa User Experience, la conseguente realizzazione di un prototipo, l'analisi della copertura funzionale *as is* e la definizione di requisiti/specifiche di tipo funzionale.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	30 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.3.5 Sourcing

Questo servizio fornisce supporto metodologico, progettuale e gestionale per lo svolgimento delle attività finalizzate a supportare la Regione Campania nella valutazione comparativa delle diverse soluzioni individuate in fase di progettazione, in coerenza con quanto indicato da AgID nella Determinazione 115/2019 “Linee guida su acquisizione e riuso di *software* per le pubbliche amministrazioni” adottate in attuazione dagli articoli 68 e 69 del Codice dell’Amministrazione Digitale

Nello specifico si articola nelle seguenti attività:

- **Definizione delle esigenze**, al fine di relazionare tali esigenze con le funzionalità del sistema di interesse, traducendole in termini di requisiti funzionali, non funzionali e di sicurezza. Tali attività dovranno essere effettuate considerando i vincoli di obbligatorietà, di tempo e di costo;
- **Ricerca e analisi della soluzione**, eseguendo una ricognizione attraverso appositi strumenti dedicati, per individuare le soluzioni *software* che potrebbero soddisfare le esigenze dell’Amministrazione in coerenza con le indicazioni dell’art. 68 del CAD. Tali soluzioni dovranno essere analizzate effettuando attività di *benchmark* e seguendo gli *standard* di settore;
- **Confronto delle soluzioni** risultate “eleggibili” in seguito alle attività precedenti, sulla base dei criteri elencati al comma 1-*bis* dell’art. 68 (costo complessivo, criteri tecnici di valutazione della soluzione e criteri tecnici di valutazione del Fornitore), andando ad identificare, secondo una scala di convenienza tecnico-economica e i vincoli individuati, la lista prioritizzata delle soluzioni individuate.
- **Supporto nell’individuazione delle soluzioni di *procurement*** più idonee sulla base delle convenzioni CONSIP in vigore o in fase di attivazione.

Si precisa che, con riferimento a quegli interventi per i quali si avverte un’esigenza di carattere prioritario per l’implementazione delle relative soluzioni, la realizzazione delle attività sopra elencate sarà anticipata rispetto alla predisposizione dei piani.

3.3.6 Accompagnamento, PMO e Governance del Piano

Di seguito si riportano le attività che definiscono, mantengono e garantiscono gli *standard* per la gestione dei progetti in ambito di trasformazione digitale sia per la componente infrastrutturale, sia per la componente di servizi digitali. Tali attività, in relazione all’esigenza di *onboarding* e accompagnamento delle nuove unità che saranno innestate all’interno dell’Amministrazione, si ritiene possano essere anticipate per garantire una linea di supporto, sia metodologico che operativo, all’introduzione e alla definizione di un modello di governo per l’erogazione dei servizi (ad es., costituzione di un *framework* legato alla funzione di progettazione e monitoraggio degli interventi digitali, ecc.), nonché alla definizione di un approccio metodologico finalizzato all’erogazione delle attività strettamente legate alle politiche del cambiamento.

3.3.6.1 Attivazione e Gestione Progetti

Con riferimento ai servizi di gestione, controllo e monitoraggio integrato dei Progetti applicativi previsti, e sulla base dei *Masterplan* di Programma del Piano di Transizione Digitale definiti e sui Piani Operativi di Progetto strutturati, tale servizio propone un supporto metodologico, progettuale e gestionale *end-to-end* dei Progetti.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	31 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Nello specifico, si fa riferimento alle attività di supporto all'Ufficio Speciale Transizione Digitale della dell'Amministrazione regionale e ai coordinatori di progetto, finalizzate alla rilevazione e monitoraggio continuativo dello stato dei progetti afferenti al Piano di Transizione Digitale, in termini di avanzamento, raggiungimento degli obiettivi/rilasci previsti, nonché di costo/*budget*, all'identificazione degli scostamenti rispetto a quanto inizialmente pianificato, supportando l'identificazione di eventuali misure correttive, ai fini del riallineamento. Il Servizio prevede, inoltre, il controllo e la gestione dei KPI definiti in fase di Pianificazione, al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi regionali strategici ICT.

In dettaglio si articolano le seguenti attività:

- Definizione di un *Framework* Operativo (Modello di Governo) ottimale per l'erogazione dei Servizi di PMO, basato sugli elementi analizzati e mappati nell'analisi preliminare del Contesto. Tale **modello** dovrà essere **specializzato e calato sui Programmi/Progetti** applicativi oggetto di pianificazione e monitoraggio relativi al Piano di Transizione Digitale delle Regione Campania, con un *focus* particolare ai Programmi Transizione Digitale. Questo modello dovrà comprendere:
 - Processi, procedure, strumenti e metodologie operative di PMO che disciplineranno i flussi di lavoro da adottare per la gestione delle attività di PMO richieste (es. definizione del processo di inserimenti di un progetto all'interno dello strumento in *cloud* di gestione progetti, ecc.);
 - **Monitoraggio dello stato di avanzamento** delle attività e dello stato economico-finanziario del progetto, verificando l'effettivo conseguimento delle *milestone*, delle tempistiche definite, dei costi sostenuti nelle diverse fasi di lavoro e dei rilasci pianificati, in coerenza con il *Masterplan*. **Il monitoraggio sarà impostato su logiche di misurazione di risultati apprezzabili lato utente finale nell'accezione di utente esterno al sistema regionale ovvero destinatario dei servizi.** Tale Servizio dovrà prevedere l'utilizzo di eventuali strumenti tecnologici di monitoraggio;
 - *Standard* e *template* documentali di PMO, da impiegare per la formalizzazione delle attività di pianificazione, gestione *end-to-end* e monitoraggio dei Progetti definiti (es. *template* per la definizione della struttura - *WBS* - di progetto, ecc.);
 - Strumenti tecnologici a supporto dei processi di PMO (es. *tool* di pianificazione e *dashboard* di monitoraggio dei Progetti) pienamente integrati e accessibili a tutti gli *stakeholder* quali risorse interne, esterne, IFEL Campania, SORESA, Regione Campania – Ufficio Speciale Transizione Digitale, coinvolti nella gestione dei Programmi/Progetti;
 - Logiche di interconnessione e punti di contatto esistenti, per singola fase dei processi di PMO, con gli altri Fornitori coinvolti nei diversi progetti.
- Definizione delle Regole di controllo del singolo Progetto, che facciano riferimento alle **modalità operative da adottare per il controllo e il monitoraggio** di ogni Fase/*Task* elementare che lo compone, alla presenza di eventuali momenti di SAL, alle linee guida per l'utilizzo degli strumenti di monitoraggio, ai *template* della documentazione e reportistica, alle modalità di gestione delle criticità progettuali, ecc.

Inquadrando la singola progettualità, si dettagliano le seguenti attività:

- Supporto all'elaborazione del Piano di Progetto, che specifichi le componenti utilizzate nella pianificazione dei Piani Operativi, per poi effettuare l'aggiornamento degli stessi all'interno degli strumenti di *Project Management*;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	32 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- Supporto nella definizione dei pre-requisiti delle attività di *Start-Up* del Progetto, al fine di definire i **pre-requisiti abilitanti all'avvio e alla pianificazione dei singoli Progetti** oggetto di PMO, identificando le figure di coordinamento e di direzione dei Progetti, effettuando un'analisi del contesto strategico, organizzativo e tecnologico per acquisire tutti gli elementi utili ad una corretta programmazione delle attività, e supportando la definizione del *Business Case* di Progetto, che riporti: Obiettivi; Benefici; Elementi di rischio; Costi operativi e di manutenzione;
- Rilevazione e gestione continuativa, andando a identificare, tramite un monitoraggio periodico, le criticità e i rischi di progetto emersi. A seguito della loro rilevazione, il servizio dovrà gestire le problematiche definendo e implementando processi di *escalation* o di valutazione di eventuali miglioramenti di processo o di Progetto (es. evolutive di Progetto, ripianificazioni, ecc.);
- Analisi degli scostamenti registrati tra quanto previsto e quanto rilevato, sia nel Piano di Transizione Digitale sia nei *Masterplan*, andando a misurare i KPI definiti per il singolo Progetto, il rispetto delle tempistiche delle attività, il rispetto dei rilasci e la gestione dei costi sugli eventuali strumenti di monitoraggio, e supportando l'identificazione delle azioni correttive e di allineamento con i Piani di Progetto;
- Gestione end-to-end e monitoraggio continuativo della "Qualità del Progetto", finalizzata alla **verifica del rispetto delle scadenze di consegna dei deliverable** e dei livelli di servizio definiti (SLA), andando a rilevare le eventuali non conformità;
- Supporto per l'organizzazione e la gestione di SAL periodici, al fine di definire momenti di confronto in cui condividere l'avanzamento temporale delle fasi progettuali e l'avanzamento economico-finanziario delle singole iniziative, le problematiche e i rischi emersi in corso d'opera (e le relative modalità di gestione), in cui identificare le relative azioni correttive. I SAL periodici dovranno essere effettuati in modo da monitorare l'andamento del Piano di Transizione Digitale, dei Programmi e dei Progetti;
- Supporto nell'esecuzione dei principali Progetti, al fine di garantire e facilitare il rispetto dei Piani di Progetto e della consegna dei *deliverable*. Tale supporto comprende la gestione dell'accettazione delle modifiche e delle varianti di Progetto non previste, ecc.;
- Supporto alla gestione delle attività di chiusura dei principali progetti, finalizzata alla formalizzazione del completamento delle attività progettuali e delle relazioni contrattuali correlate.

3.3.6.2 Monitoraggio Servizi

Il servizio mira alla predisposizione delle attività di supporto metodologico, progettuale e gestionale utili a supportare l'Ufficio Speciale Transizione Digitale della Regione Campania nel presidio complessivo delle attività dei Lotti applicativi attraverso:

- l'adozione di apposite modalità e strumenti di misurazione e verifica degli indicatori di qualità della fornitura;
- il costante miglioramento dei meccanismi di comunicazione con i Fornitori e della gestione delle informazioni connesse alle attività progettuali;
- l'utilizzo di metodologie strutturate di valutazione di costi/benefici e rischi e di verifica del corretto utilizzo delle risorse previste dalla Regione Campania in coerenza con il Piano di Transizione Digitale e con le indicazioni del PNRR e della Politica Regionale di Coesione;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	33 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- l'ottimale pianificazione tecnica, operativa ed economica degli interventi.

Per ciascuna progettualità, saranno attivate le attività di supporto al monitoraggio della realizzazione operativa dei progetti in perimetro, applicando il **modello di Service Level Management (SLM)**, costituito dall'insieme di:

- processi per la rilevazione e l'analisi dei livelli di servizio, che saranno parametrizzati in relazione a caratteristiche organizzative/operative dell'Amministrazione durante la fase di avvio della fornitura;
- ambiti di intervento sui quali è richiesto di esercitare il controllo;
- eventuali priorità di rilevazione associate agli Indicatori di Qualità e relativi KPI;
- informazioni tecniche che dovranno essere trattate durante la rilevazione (dati elementari di *input* al modello).

Il servizio prevede una prima fase di identificazione del modello di SLM, in cui verrà definito il "Sistema per il monitoraggio degli Indicatori di Qualità" che descrive: modello operativo di riferimento, criteri di analisi/elaborazione, fasi operative, ruoli e responsabilità, possibili soluzioni amministrative, modelli di controllo e valutazione del lavoro e delle competenze per l'applicazione, e una fase di applicazione di tale modello, prevedendo *report* specifici sulla valorizzazione degli indicatori di Qualità e di rispetto dei Livelli di Servizio.

Il monitoraggio degli Indicatori di Qualità sarà effettuato mediante l'utilizzo di reportistiche ed eventuali strumenti tecnologici di monitoraggio.

3.3.6.3 Supporto Gestione Operativa

Il servizio di supporto alla gestione operativa prevede l'assistenza metodologica, progettuale e gestionale ai diversi coordinatori di progetto (Regione Campania, IFEL Campania, SORESA) nella gestione quotidiana delle attività operative per il governo dei Fornitori e, in particolare:

- controllo delle attività operative in termini di avanzamento complessivo e delle criticità;
- redazione di documentazione specifica per la formalizzazione di scelte operative approvate dall'Amministrazione, nei confronti del Fornitore;
- redazione di procedure operative per l'ottimizzazione dei processi e delle attività;
- produzione di analisi su argomenti di specifico interesse per l'Amministrazione identificati anche proattivamente;
- inserimento nell'eventuale *repository* dell'Amministrazione dei documenti e delle informazioni necessarie al suo continuo aggiornamento.

Nello specifico, per ciascuna progettualità, si dettagliano le seguenti attività:

- Esecuzione delle attività di controllo e ottimizzazione, finalizzate a:
 - gestire i meccanismi di controllo delle attività operative, analizzando i contratti di fornitura in essere presso la Regione Campania;
 - definire gli elementi funzionali e operativi finalizzati a ottimizzare le procedure e i processi in essere tra i fornitori e l'Amministrazione;
 - ottimizzare i meccanismi di comunicazione esistenti tra la Regione e i Fornitori, tramite la produzione di un Piano di Comunicazione e l'utilizzo di appositi strumenti di supporto.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	34 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

Tale attività potrà essere effettuata consultando gli eventuali strumenti di monitoraggio utilizzati, al fine di governare le progettualità implementate;

- Analisi e Reporting delle evidenze emerse relative ad ambiti peculiari e/o ritenuti critici per il corretto svolgimento delle attività in ambito ai Fornitori e all'Amministrazione, oltre che all'esito delle attività di ottimizzazione effettuate. Il Servizio dovrà offrire all'Ufficio Speciale Transizione Digitale *report* direzionali, cruscotti statici e dinamici utili a valutare tutti gli elementi di interesse identificati;
- Supporto alla gestione strutturata dei processi di rendicontazione e reporting periodico di attività svolte, risorse impegnate, costi sostenuti e rilasci effettuati nell'ambito di esecuzione del Progetto. La rendicontazione dovrà essere strutturata secondo i Programmi previsti, prevedendo dei *report* specifici. Si evidenzia che il servizio dovrà prevedere il supporto operativo, dove previsto, per la rendicontazione in ambito PNRR;
- Svolgimento di attività di archiviazione, finalizzate alla corretta alimentazione e all'aggiornamento del *repository* documentale dell'Amministrazione.

3.3.6.4 Change Management

Il servizio di Change Management prevede l'insieme delle attività strutturate per supportare l'Ufficio Speciale Transizione Digitale della Regione Campania nella definizione, gestione e condivisione della migliore strategia di cambiamento e delle azioni e strumenti necessari a conseguire il massimo beneficio per tutti gli attori coinvolti nel processo di transizione.

Nello specifico si articola nelle seguenti attività:

- Analisi preliminare del contesto di riferimento, ovvero un'indagine sulla consapevolezza e sulla maturità digitale legata all'ambito organizzativo, al fine di raccogliere gli elementi chiave per configurare un **modello di Change Management da adottare** per il governo e la gestione di tutti i Servizi richiesti;
- Definizione dell'approccio metodologico legato all'erogazione delle attività di *Change Management*, costituito da una serie di fasi - attività – *output*;
- Definizione di una struttura di Governance del Change Management, che consenta sia di identificare gli attori che guideranno l'Amministrazione nella gestione del cambiamento sia di determinarne ruoli, responsabilità e modalità di interazione. La *Governance* del *Change Management* dovrà garantire, per tutta la durata del progetto:
 - la **rilevazione puntuale delle esigenze** espresse dagli *stakeholder* che saranno tradotte in azioni di *Change Management*;
 - la **condivisione** dello stato d'avanzamento delle attività e il **costante confronto** sulle attività intraprese e/o da intraprendere.
- Predisposizione e stesura di un Piano di Change Management che, partendo dall'analisi del contesto di riferimento e, con riferimento alla definizione del *Framework* strutturato, supporti l'Ufficio Speciale Transizione Digitale della Regione Campania nell'introduzione al cambiamento digitale, contestuale alla realizzazione dei Servizi Applicativi definiti e consolidati nel *Masterplan* di Programma e, quindi, coerenti con le Linee Strategiche di Intervento in ottica di aggiornamento del Piano di Transizione Digitale;
- Definizione degli strumenti di Change Management, ciascuno strumento avrà uno specifico obiettivo e potrà essere utilizzato in una determinata fase progettuale;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	35 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

- Monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività, verificando l'effettivo conseguimento delle *milestone* progettuali, il rispetto delle tempistiche definite e dei costi sostenuti in coerenza con il Piano di *Change Management*.

3.3.7 Progetto Esecutivo di dettaglio Data Center

Il progetto esecutivo di dettaglio del nuovo Data Center della regione Campania sarà articolato nei seguenti punti:

3.3.7.1 Assessment As-Is

Nella fase di assessment saranno coperti i seguenti aspetti:

- Governance e modello operativo:
Servizi di gestione (primo livello help desk), service management;
Struttura di governo (Organigramma).
- Infrastruttura: analisi delle infrastrutture Regionali attualmente attive sul territorio per cui saranno approfondite nel dettaglio le componenti relative a:
Spazi attrezzati, disponibilità e condizioni dei locali;
Sizing dell'infrastruttura server e di storage;
Connettività e WAN.
- Architettura e applicativi:
Applicativi Regionali;
Applicativi di altri enti (ASL).
- Sicurezza:
Sicurezza fisica: tipologie di sicurezza adottate (badge per l'accesso, videosorveglianza, allarmi o guardie giurate), etc.;
Sicurezza ICT: Security intelligence, secure public cloud, security operations, DDOS, etc.

3.3.7.2 Modello Target & Gap Analysis

Il modello target & la Gap Analysis saranno focalizzati come segue:

Analisi Individuazione dei modelli di erogazione servizio che il Data Center dovrà offrire:

- Housing (locazione del Data Center);
- Hosting;
- Hosting Evoluto.

Individuazioni delle soluzioni tecnologiche e dei modelli di distribuzione dei servizi:

- Private Cloud (servizi cloud offerti su un ambiente privato);
- Hybrid Cloud (utilizzo congiunto di servizi cloud sia privati che pubblici).

Individuazione delle soluzioni di Business Continuity e Disaster Recovery:

- Livelli di RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective);
- Gestione della sicurezza fisica e logica.

Individuazione dei servizi accessori:

- Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza;
- Servizi di sviluppo software;

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 36 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

- Servizi di supporto organizzativo;
- Servizi di Migrazione.

Definizione dei modelli di fruizione dei servizi applicativi

- Re-architect delle infrastrutture migrate;
- Re-platforming delle applicazioni migrate.

Definizione dei livelli di servizio e di qualità del Nuovo Data Center

- SLA, KPI;
- Requisiti funzionali e non funzionali di qualità di erogazione dei servizi.

Definizione delle procedure di provisioning delle soluzioni di Data Center

3.3.7.3 Business Case

L'analisi del Business Case prevede:

Individuazione del «target market» di riferimento e simulazione dell'adozione dei servizi definiti nel modello target rispetto a ciascuna tipologia di cliente:

- Infrastrutture Regionali;
- Aziende Sanitarie;
- Enti Territoriali;
- Altro...

Modello economico:

- TCO (Total Cost of Ownership);
- ROI e Break Even Point.

Modello evolutivo:

- Frequenza del refresh tecnologico;
- Proiezione evoluzione infrastrutturale e architetture.

3.3.7.4 Master Plan & Implementation

Il Master Plan & Implementation coprirà i seguenti aspetti:

Progetto proposto

- Modalità di realizzazione
- Tipologia di servizi offerti e modalità di rendicontazione
- Figure professionali coinvolte

Piano temporale

- Tempi di attivazione e durata della progettualità
- Accompagnamento nel percorso di certificazione Agid (richiesta tipo A)
- Gestione dei rischi
- Aspetti logistici
- Definizione e rendicontazione dello Stato Avanzamento Lavori

Impegno Economico Programmato

- Dimensionamento Effort
- Team Mix di progetto
- Impegno economico e piano di fatturazione

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	37 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.4 SUDDIVISIONE DEGLI ECONOMICS PER MACROATTIVITÀ

3.4.1 Modulo Gestore Pratiche e Istanze

Lotto 3		Modulo Gestore Pratiche e Istanze			€ 1.517.435,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	q.tà necessarie	valore economico
L3.S1		Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)	€ 2.500,00	-	-
L3.S2		Realizzazione interfacce web services			€ 360.000,0
	L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	120	€ 360.000,0
L3.S3		Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€ 840.000,0
	L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	6.000	€ 840.000,0
L3.S4		Orchestrazione			€ 280.000,0
	L3.S4.1	Orchestrazione singolo servizio (orchestrazione di meno di 10 servizi)	€ 2.500,00		€ -
	L3.S4.2	Orchestrazione singolo servizio (orchestrazione di 10 o più servizi)	€ 4.000,00	70	€ 280.000,0
L3.S6		Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data			37.435,00 €
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	134	35.845,00 €
	L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A	€ 1.100,00	1	1.100,00 €
	L3.S6.7	singola istanziazione sistema di gestione on premise	€ 490,00	1	490,00 €

3.4.2 Modulo Protocollo Informatico

Lotto 3		Modulo Protocollo Informatico			€ 199.950,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S2		Realizzazione interfacce web services			€ 30.000,0
	L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	10	€ 30.000,0
L3.S3		Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€ 123.200,0
	L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	880	€ 123.200,0
L3.S4		Orchestrazione			€ 20.000,0
	L3.S4.2	Orchestrazione singolo servizio (orchestrazione di 10 o più servizi)	€ 4.000,00	5	€ 20.000,0
L3.S6		Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data			26.750,00 €
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	100	26.750,00 €

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.4.3 Assessment

Lotto 3		Assessment			€ 406.600,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S6		Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data			€ 406.600,0
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	1.520	€ 406.600,0

3.4.4 Supporto

Lotto 3		Supporto			€ 406.600,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S6		Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data			€ 406.600,0
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	1.520	€ 406.600,0

3.5 QUADRO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti con relativi importi (al netto di IVA):

Lotto 3		Applicazioni di Digital Transformation			€ 2.530.585,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S2		Realizzazione interfacce web services			€ 390.000,0
	L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	130	€ 390.000,0
L3.S3		Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€ 963.200,0
	L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	6.880	€ 963.200,0
L3.S4		Orchestrizzazione			€ 300.000,0
	L3.S4.2	Orchestrizzazione singolo servizio (orchestrizzazione di 10 o più servizi)	€ 4.000,00	75	€ 300.000,0
L3.S6		Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data			€ 877.385,0
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	3.274	€ 875.795,0
	L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A	€ 1.100,00	1	€ 1.100,0
	L3.S6.7	singola istanziazione sistema di gestione on premise	€ 490,00	1	€ 490,0

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

3.6 IMPEGNO DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività tiene conto delle necessita progettuali e delle scelte tecnologiche espresse dall'Amministrazione nel piano dei fabbisogni.

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 dall'Accordo quadro SPC.

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

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	✓	via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	✓	via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	✓	via Missaglia 98 - Milano	10.800
Monza	Indra		via Monza 338 - Milano	800

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 (SLAM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HD).

In particolare l'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva 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.

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	40 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

3.8 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL COLLAUDO DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente Progetto dei fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo “sul campo” 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.

È responsabilità del RTI fornire personale e documentazione necessaria all’esecuzione del collaudo.

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 41 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation- ProgettoFabbisogni-1.0

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO TRIMESTRALI

4.1 GESTIONE DEI SAL TRIMESTRALI

Gli stati di avanzamento trimestrali costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (dal sopralluogo fino al collaudo finale e la relativa migrazione) e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo il Fornitore ed il RTI attivano un servizio di project management consistente nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il project manager 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 trimestrale e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

4.2 REPORT DI STATO DI AVANZAMENTO TRIMESTRALE

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

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

Il report di Stato di Avanzamento Trimestrale contiene le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni;
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/12/2021	Uso pubblico	42 di 45

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

- Azioni correttive/preventive applicate;
- 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 trimestrale 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 SPCL3-TMP-SALMensile-1.0.

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 43 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 PIANO DI LAVORO

La pianificazione degli interventi sarà definita congiuntamente con l'amministrazione in fase di avvio delle attività / progettazione esecutiva, così da allinearla alle priorità correnti dell'amministrazione.

5.2 GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il documento SPCL3-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.2.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 3.

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

5.3 PIANO DI QUALITÀ

Il documento SPCL3-GEN-PianoQualitaGenerale-2.4.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 44 di 45
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania-DigitalTransformation-ProgettoFabbisogni-1.0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 20/12/2021.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.

Versione 1.0 Data di emissione 13/12/2021	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 45 di 45
--	---	--------------------