



MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI
E DELLA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE
Servizio per la stampa e la comunicazione
istituzionale

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

“Gestione del sito istituzionale, dei siti della rete diplomatico-consolare e applicativi web del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale”



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.....	5
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	6
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	8
4	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E SITI RAPPRESENTANZE ITALIANE ALL'ESTERO - PIATTAFORME E APPLICAZIONI WEB	9
4.1	Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web.....	9
4.2	Manutenzione correttiva e adeguativa.....	9
4.3	Content Management.....	10
4.4	Conduzione applicativa.....	10
4.5	Supporto specialistico.....	10
5	COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E SITI RAPPRESENTANZE ITALIANE ALL'ESTERO – ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	11
5.1	Analisi As-IS.....	11
5.1.1	Analisi tecnica.....	11
5.1.2	Sicurezza.....	12
5.1.3	Analisi operativa.....	12
5.1.4	Analisi fabbisogno immediato.....	12
5.2	Comunicazione istituzionale e siti rappresentanze italiane all'estero.....	13
5.3	Applicazione supporto utenti.....	14
5.4	Sicurezza informatica.....	14
5.5	Servizio SEO.....	15
5.6	Impegno delle risorse professionali.....	17
5.7	Quadro riassuntivo dei servizi.....	17
5.8	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	18
5.9	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi.....	19

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

6	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	20
6.1	Gestione dei SAL	20
6.2	Report di Stato di Avanzamento.....	20
7	PIANO DI ATTUAZIONE.....	22
7.1	Piano di Lavoro	22
7.2	Gestione della Sicurezza	22
7.3	Piano di Qualità.....	22
8	DATA DI ATTIVAZIONE.....	23



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale è l'organo di attuazione della politica estera del Governo.

L'ordinamento dell'Amministrazione degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI) è regolato dal D.P.R. 5 gennaio 1967 n. 18, e successive modificazioni e integrazioni.

L'articolazione del Ministero è regolata da numerosi Decreti, e si compone di Direzioni Generali, Servizi e altre Strutture e Unità dedicate a compiti specifici.

In detta organizzazione il Servizio per la Stampa e la Comunicazione Istituzionale, ha, tra gli altri compiti, la cura della comunicazione istituzionale nei confronti del cittadino anche mediante l'impiego di tecnologie informatiche, ed è responsabile dei contenuti del Portale www.esteri.it. Il Servizio per la stampa e la comunicazione istituzionale, inoltre, è responsabile dei Siti internet delle Rappresentanze Italiane nel mondo, costituite dalle Ambasciate, dalle Rappresentanze Permanenti, dagli Uffici Consolari, dagli Istituti di Cultura, per un totale di circa 330 sedi in tutto il mondo (l'elenco completo è reperibile su www.esteri.it), in cui operano circa 4000 utenti, costituiti da personale di ruolo e, in parte, personale residente localmente ed assunto con contratto.

Il portale istituzionale è, inoltre, strumento per adempiere agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016, previsti a carico della Pubblica Amministrazione.

In questo contesto l'Amministrazione ha espresso la volontà di aderire al Contratto Quadro SPC lotto 4 per assicurare la manutenzione e conduzione delle piattaforme suddette, nonché prevedere una loro evoluzione per recepire sia adeguamenti tecnologici che specifiche esigenze legate alle attività nei confronti del target di riferimento.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione e formalizzati nel Documento "Piano dei Fabbisogni".

Nel seguito del documento viene descritta la proposta progettuale sulla base degli obiettivi esplicitati nel Piano dei Fabbisogni e si individuano e dettagliano inoltre le azioni propedeutiche, le modalità procedurali di conduzione del progetto informatico ed organizzativo di interesse nonché la valutazione economica per l'implementazione secondo i listini previsti nel Contratto Quadro SPC Lotto 4.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

1.2 Scopo

Scopo del documento è dettagliare 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
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
PianoFabbisogni-STMP-MAECI 1.0 (rev rev)	Piano dei Fabbisogni

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

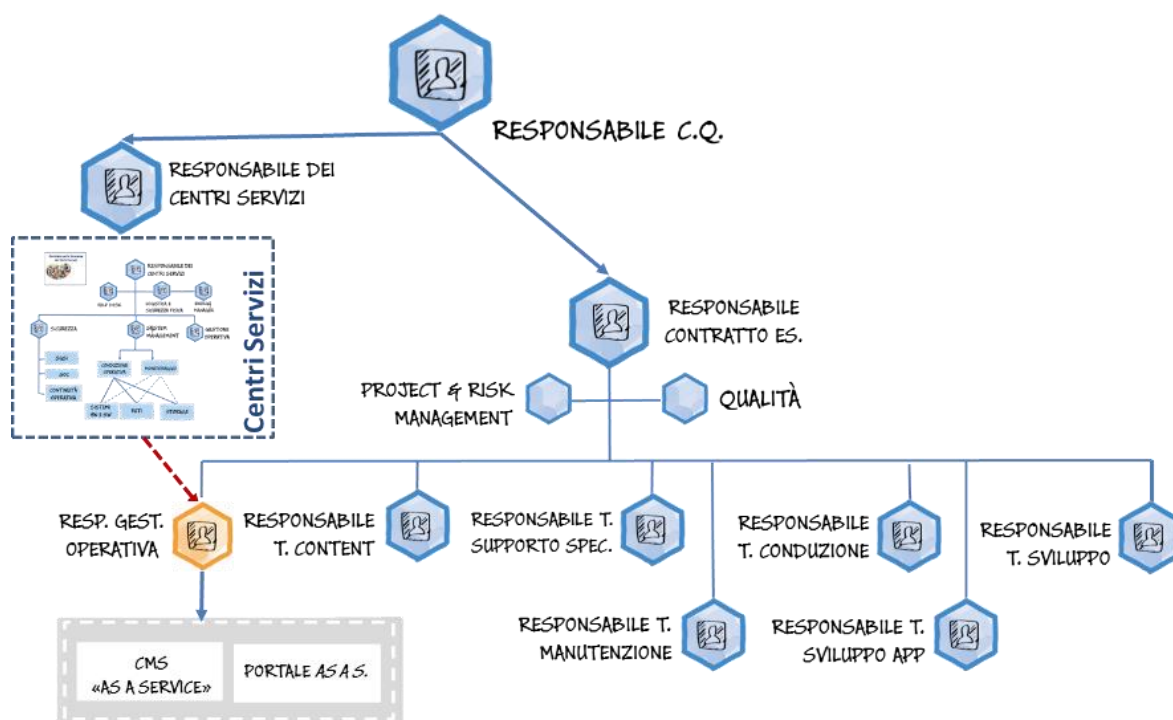
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

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 ed integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: Marcella Pignatiello
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Graziano Trasarti

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



L'organizzazione proposta dal RTI assicurerà la collaborazione e il supporto ai gruppi di lavoro istituzionalmente preposti alla gestione dei sistemi e delle infrastrutture (architetture, gestione sistemistica, ciclo di vita del software, gestione esercizio, ...) e al team di sviluppo e progettazione IT.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

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

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Lucia	Resce	l.resce@almaviva.it
Responsabile Content Management	Lucia	Resce	l.resce@almaviva.it
Responsabile Manutenzione	Lucia	Resce	l.resce@almaviva.it
Responsabile Conduzione	Lucia	Resce	l.resce@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Lucia	Resce	l.resce@almaviva.it

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Il periodo contrattuale di cui l'Amministrazione intende avvalersi è di 30 mesi complessivi a partire da febbraio 2020.

Di seguito si riportano le esigenze espresse dall'Amministrazione a fronte dell'obiettivo generale indicato nel Piano dei Fabbisogni che riguardano i seguenti siti web e applicativi che dovranno essere oggetto dei servizi contrattuali richiesti:

Di seguito, per ciascun servizio richiesto dall'Amministrazione attraverso il "Piano dei Fabbisogni", sono descritte le modalità operative per l'attivazione dello stesso.

ESIGENZE	L4_S1	L4_S2	L4_S3	L4_S4	L4_S5	L4_S6	L4_S7
	Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di APP	Content Management	Gestione Operativa	Manutenzione correttiva/adequata di siti web, portali e applicazioni web	Conduzione Applicativa	Supporto Specialistico
<i>Piattaforme e applicazioni Web: Portale Esteri, Minisiti, Applicativi web incorporati</i>	√		√		√	√	√
<i>Dynamics CRM</i>						√	√

Il team di lavoro sarà composto, in accordo con l'Amministrazione, da risorse con competenze applicative e tecnologiche specifiche sul contesto di riferimento del presente progetto dei fabbisogni.

Il personale impiegato supporterà l'Amministrazione nelle attività di competenza per quanto previsto per gli adempimenti del Contratto SPC Lotto4.

Le attività saranno erogate presso i locali dell'Amministrazione, con strumentazioni fornite dall'Amministrazione stessa, o presso sedi del fornitore.

4 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E SITI RAPPRESENTANZE ITALIANE ALL'ESTERO - PIATTAFORME E APPLICAZIONI WEB

4.1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web

Il servizio comprende le attività necessarie per la gestione, l'evoluzione e/o la reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web.

In particolare, saranno oggetto di attività di realizzazione e manutenzione evolutiva i seguenti siti web e applicativi:

- **Portale Esteri.it:** portale ufficiale istituzionale del MAECI
- **Mini siti:** costituite dai applicativi web/siti/portali istituzionali della rete diplomatico consolare del MAECI (Ambasciate, Rappresentanze Permanenti, Uffici Consolari, Istituti di Cultura e siti satelliti collegati al portale istituzionale)
- **Applicativi web incorporati** nel portale esteri.it e nei mini siti (Grafici Interattivi / Creazione XML / Google Maps interattive)
- **Applicativi web esterni** alla struttura del portale esteri.it e dei mini siti (Farnesina Porte Aperte / Applicativo gestione file di Segreteria XLS / Gestione banca dati Bilancio Trasparente / Google Maps Interattive / Gestione Curriculum Vitae posizioni organizzative).

Saranno adottate le metodologie, tecniche e modelli di ciclo di vita del software (CVS) definiti nel Contratto Quadro del 04/08/2017 – Lotto 4, tenendo conto delle diverse caratteristiche degli interventi progettuali (dimensione, urgenza, ...), opportunamente istanziate ed integrate con le procedure e gli strumenti adottati presso il MAECI. Nelle diverse fasi del servizio, il team di lavoro opererà secondo un approccio volto a garantire massima efficienza e riduzione dei rischi:

- ❖ per gestire le varie fasi del ciclo di vita del software il Fornitore adotterà un processo di lavoro che rispetta gli standard di settore nella ingegneria del software
- ❖ per la sicurezza saranno adottate tutte le politiche di sicurezza definite presso il MAECI e utilizzati tutti gli strumenti messi a disposizione, come meglio specificato di seguito
- ❖ a garanzia della completezza e correttezza della raccolta dei requisiti saranno coinvolte nell'attività di raccolta dei requisiti tutte le figure necessarie.

4.2 Manutenzione correttiva e adeguativa

Per tutte le applicazioni sopra indicate è previsto il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa che si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web realizzati nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

L'attività comprende l'analisi e la risoluzione delle cause di malfunzionamenti e degli effetti eventualmente da essi generati (Manutenzione Correttiva).

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa interesserà anche i nuovi sviluppi che saranno realizzati per specifiche esigenze del MAECI nel periodo del contratto.

4.3 Content Management

Nell'ambito del contratto quadro è previsto un servizio che consiste nel supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti; in particolare, le attività possono essere così categorizzate:

- ❖ supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali
- ❖ classificazione e archiviazione dei contenuti
- ❖ pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti
- ❖ gestione degli strumenti social.

4.4 Conduzione applicativa

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

4.5 Supporto specialistico

Supporto professionale di assistenza necessario a garantire l'avvio ed il buon esito del progetto. Tramite tale servizio vengono messi a disposizione dell'Amministrazione specialisti di tematica (tematiche di carattere tecnologico, funzionale, amministrativo, di processo, ecc.) appartenenti a uno o più Centri di Competenza, attivati dal referente Almaviva a fronte dell'esigenza specifica manifestata dall'Amministrazione.

Il modello organizzativo del supporto specialistico è strutturato per valorizzare al massimo la comprensione dell'esigenza e la condivisione della conoscenza maturata con tutti gli altri team progettuali.

5 COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E SITI RAPPRESENTANZE ITALIANE ALL'ESTERO – ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

5.1 Analisi As-IS

Per poter garantire una continuità dei servizi, senza interruzioni e complicazioni, è necessario effettuare le attività di seguito descritte propedeutiche alla presa in carico dei servizi di sviluppo, manutenzione, manutenzione correttiva e gestione dei contenuti:

5.1.1 Analisi tecnica

Sistemi

Occorrerà analizzare e studiare tutta l'infrastruttura tecnologia che supporta il sito del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ed i siti della rete diplomatico consolare, sia la parte di produzione (production environment) che la parte di sviluppo (development environment), includendo: Server, Sistemi operativi, Banche Dati, Versioni PHP, Versioni MySQL, Hardware e Software a disposizione degli sviluppatori, credenziali d'accesso, locazione dei sistemi e gli indirizzi IP.

Siti

In merito alle applicazioni web in essere, trattandosi di siti sviluppati con Joomla, è necessario poter ricevere un quadro esatto della situazione attuale dei siti in questione: versioni Joomla, PHP e quali componenti, moduli e plugin sono stati realizzati e quali funzionalità hanno, file system e struttura delle banche dati.

E' auspicabile disporre o avere documentazione sulle procedure per gli aggiornamenti (Joomla, moduli, plugin, componenti, PHP e MySql) di tutta la rete di siti, le procedure per la realizzazione o per la dimissione di siti, incluso la gestione degli indirizzi IP e dei domini e sottodomini.

Webservices e interazioni con sistemi terzi

In merito alle comunicazioni (scambio di dati) tra i siti della rete e sistemi terzi come per esempio:

- Farnesina Porte Aperte
- Applicativo gestione file di Segreteria XLS
- Gestione banca dati Bilancio Trasparente
- Google Maps interattive
- Gestione Curriculum Vitae posizioni organizzative

è necessario conoscere le interazioni (quali dati, frequenza, sorgenti) e la struttura di queste interazioni (Webservices come XML, SOAP, WSDL, and UDDI o Direct SQL Access chiamate direttamente a banche dati terze), incluso fonti, sorgenti, credenziali e permessi.

R.T. I. Almoviva S.p.A/ Almovave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

5.1.2 Sicurezza

Per poter pianificare eventuali interventi immediati dopo la presa in carico dei servizi, è necessario conoscere lo stato attuale della sicurezza dell'infrastruttura in essere e dei siti ospitati.

Anche qui è fondamentale conoscere lo stato attuale di sicurezza, procedure di penetration testing, procedure di vulnerability scanning e ricevere eventuali report sulle attività effettuate ed i loro risultati.

5.1.3 Analisi operativa

Oltre all'analisi tecnica è necessario effettuare un'analisi operativa per poter garantire l'operatività all'utenza del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e all'utenza delle sedi della rete diplomatico consolare che gestiscono i siti ed i loro contenuti.

In questa fase è necessario apprendere e conoscere:

- flussi di informazioni,
- persone di riferimento (servizio stampa, sedi, servizi informatici),
- attività terze come social media marketing, content marketing, video produzioni, canali di comunicazioni
- procedure (servizio stampa, sedi, servizi informatici),
- permessi e competenze delle singole risorse
- software e hardware a disposizione
- sistemi di comunicazione a disposizione (telefono, email, CRM, ecc)

al fine di poter gestire, sia per le sedi che per il Ministero,:

- utenze
- attività del helpdesk
- attività di data entry
- contenuti
- realizzazione elementi grafici
- interventi tecnici (sviluppo, manutenzione, manutenzione correttiva)
- attività di SEO
- pianificazione tra le differenti attività legate alla comunicazione istituzionale

5.1.4 Analisi fabbisogno immediato

Per poter pianificare la presa in carico e gli immediati interventi successivi si propone un incontro con il personale del Ministero coinvolto nella gestione dei siti per apprendere se ci sono degli interventi desiderati, pianificati o in corso d'opera al fine di effettuare una pianificazione delle attività in linea con le esigenze in essere.

Versione 1.0 Data di emissione 25/10/2019	R.T. I. Almoviva S.p.A/ Almovave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A Usò pubblico	Pagina 12 di 23
--	--	--------------------

5.2 Comunicazione istituzionale e siti rappresentanze italiane all'estero

Per poter garantire assistenza tecnica e operativa al Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale verranno predisposti dei turni per garantire la copertura del servizio dalle 9:00 alle 20:00, condividendo un piano di dettaglio con l'Amministrazione.

In tale fascia sarà presente sempre personale di tutti gli ambiti coinvolti, sviluppo, grafica, data entry e assistenza.

Le figure professionali coinvolte nella gestione giornaliera delle esigenze:

- sviluppo
- manutenzione evolutiva e correttiva
- manutenzione ordinaria
- data entry
- grafica Web e Front End

Le figure aggiuntive coinvolte nella progettazione, manutenzione e ottimizzazione dei sistemi informatici sono e per la gestione del CRM:

- Sistemista
- Amministratore banche dati
- Esperto di pacchetto CRM Dynamics

Per ottimizzare costi e la forza lavoro a disposizione del Ministero e della rete diplomatico consolare, queste figure verranno coinvolte in base all'esigenza che verrà rilevata, in accordo con l'Amministrazione.

Per facilitare il lavoro all'utenza del MAECI verranno realizzati guide e brevi video tutorial che illustrano:

- il funzionamento dell'area amministrativa
- come ottimizzare i contenuti per i motori di ricerca
- come ottimizzare i contenuti per mantenere l'accessibilità (legge Stanca -Legge 9 gennaio 2004, n. 4.)

Le guide ed i video tutorial verranno aggiornati costantemente per adeguarli ad eventuali nuove esigenze, quali a titolo esemplificativo: modifiche nelle procedure dell'area amministrativa o nuove evoluzioni per l'ottimizzazione per i motori di ricerca o per l'accessibilità.

Inoltre, verrà messo a disposizione un servizio di reperibilità con un numero di telefono dedicato sempre attivo. A tale numero risponderà una persona dedicata che gestirà la richiesta, valuta ed analizza, e coinvolge le figure professionali necessarie per poter soddisfare la richiesta di intervento.

5.3 Applicazione supporto utenti

Sarà garantita la conduzione della piattaforma Dynamics CRM 2016 attualmente in uso per gestire le richieste di informazioni degli utenti esterni. A tal fine sarà necessario disporre della documentazione tecnica del prodotto, in termini di customizzazioni realizzate e di configurazioni in uso (server di riferimento, database, application server....).

5.4 Sicurezza informatica

Come già riportato al paragrafo “Analisi As-IS” verranno effettuate tutte le attività necessarie per determinare lo stato attuale di sicurezza di tutta l’infrastruttura e dei siti da prendere in carico.

Ci si riserva di effettuare tutti i test necessari per verificare in autonomia lo stato attuale di sicurezza per avere dei dati a confronto e poter valutare eventuali interventi immediati necessari per la messa in sicurezza.

Durante l’intero periodo contrattuale saranno effettuate le attività necessarie per garantire la sicurezza di tutte le aree informatiche in gestione, ovvero:

- Periodicamente vulnerability scanning di tutti i siti di nostra competenza
- Periodicamente penetration testing di tutti i siti di nostra competenza
- Monitoraggio dei file di log
- Implementazione di sistemi di alert

Ogni sviluppo, sia evolutivo, di manutenzione o di manutenzione correttiva, verrà realizzato seguendo le best practices per la sicurezza informatica e lo sviluppo di siti in PHP e MySQL. Prima della messa in produzione verranno effettuati tutti i test necessari per verificare la sicurezza dei nuovi sviluppi.

Per quanto riguarda l’infrastruttura saranno mantenuti aggiornati tutti i software necessari per il funzionamento dei siti: Versione PHP, Versione MySQL, Versione Joomla, Versioni Plugin e Componenti.

Ciò vale anche per eventuali sistemi futuri che verranno scelti o implementati nel periodo contrattuale.

In base ai permessi e compatibilità sarà proposta anche l’implementazione di strumenti aggiuntivi che aiutino a monitorare lo stato di sicurezza, i tentativi di violazione e migliorano la sicurezza. Si tratta di end point firewall e malware scanner specifici per la realizzazione di siti sviluppati con PHP o CMS come Joomla o WordPress.

Verranno redatti report periodici che evidenziano:

- attività di monitoraggio
- test svolti,
- risultati ottenuti
- eventuali interventi effettuati o necessari.

5.5 Servizio SEO

L'ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO) è cambiata radicalmente negli ultimi anni. Tale cambiamento è legato ai seguenti fattori:

- Evoluzione di Internet
- Evoluzione del comportamento degli utenti
- Evoluzione dei motori di ricerca
- Innovazione tecnologica

Negli ultimi anni l'utilizzo di internet si è evoluto enormemente. Fino a qualche anno fa, l'utenza media utilizzava solo una piccola parte di Internet, cioè il World Wide Web ed i servizi di e-mail. Oggi giorno l'utenza media utilizza tanti strumenti aggiuntivi che Internet mette a disposizione come per esempio Applicativi (app) per i dispositivi mobili, sistemi di telefonia via internet (VOIP) e sistemi di messaggistica o servizi di condivisione di documenti.

I motori di ricerca seguono l'evolversi di Internet ed il relativo utilizzo e si adattano in continuazione alle nuove esigenze. I motori di ricerca coinvolgono nella valutazione dei siti e delle pagine web tutti questi nuovi elementi per indicizzare i contenuti e determinare la loro posizione nelle SERP (Search Engine Result Pages)

Inoltre, con l'evoluzione tecnologia e la nascita di prodotti come Smart watch, Smart Phones, Tablet, assistenti Voice, i motori di ricerca hanno cambiato anche la modalità di reperire e scansionare le informazioni e, attualmente, utilizzano anche sistemi di riconoscimento vocale, analisi video e audio.

La navigazione di siti web avviene sempre di più attraverso dispositivi mobili e la navigazione attraverso questi dispositivi ha necessità avanzate rispetto alla navigazione tradizionale attraverso i PC. Di conseguenza non è più sufficiente rendere un sito semplicemente responsive.

Questi cambiamenti comportano la necessità di adattare anche l'ottimizzazione per i motori di ricerca considerando i differenti elementi.

Per affrontare tali nuove esigenze, oltre alle ottimizzazioni tradizionali, si farà uso della **On Page SEO**.

La "On Page Seo" coinvolge tutti gli elementi sui quali si può intervenire direttamente ottimizzando codici, contenuti e struttura dei siti

- Codice HTML Corretto
- Codice HTML semantico
- Ottimizzazione per l'accessibilità
- Eliminazione di collegamenti rotti
- Ristrutturazione logica dei contenuti e dell'alberatura del sito
- Implementazione di dati strutturali (schema.org, JSON-LD)
- Ottimizzazione per image search
- Ottimizzazione per voice search

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

- Implementazione di Twitter Card e Open Graph
- Implementazione di Google Cards
- Implementazione di LSI (Latent semantic indexing) Keywords
- Ristrutturazione logica delle singole pagine
- Ottimizzazione per la condivisione sociale
- Ottimizzazione per la performance (velocità) dei siti

Off page SEO

La “Off page SEO” si occupa di tutti gli elementi sui quali non è possibile intervenire direttamente, ma solo indirettamente. Questi elementi sono però influenzabili attraverso una strategia di content marketing.

Gli elementi che sono da manipolare sono:

- Brand authority
- Page authority
- Brand reputation
- Brand mentions
- Social engagement
- Link building

Per andare incontro a queste esigenze è necessario creare una collaborazione attiva tra tutte le persone coinvolte per quanto riguarda la creazione di contenuti e la loro diffusione attraverso i differenti canali utilizzati. È necessario coordinare tutte le attività sui differenti social media (Twitter, Facebook, Youtube) ed il sito.

Per migliorare l’efficacia anche per la rete diplomatico consolare saranno realizzati dei piccoli video corsi che insegnano come realizzare ed inserire i contenuti nel sito in modo ottimizzato, per facilitare la lettura da parte dell’utenza e dei motori di ricerca.

5.6 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell'Amministrazione.

Si intende mettere a disposizione un team di figure professionali idonee a svolgere i servizi e le attività previste.

5.7 Quadro riassuntivo dei servizi

Nella tabella che segue è riportata la quantificazione economica complessiva per ciascun servizio previsto e, a seguire, la relativa distribuzione per anno.

Gli importi, calcolati in applicazione delle tariffe previste dal Contratto Quadro SPC L.4, come concordato con l'Amministrazione ed in considerazione della programmazione temporale delle attività, sono da intendersi distribuiti nel periodo che va da febbraio 2020 a luglio 2022 per un totale di 30 mesi.

Sintesi Importo

Cod Serv	Nome Servizio	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Tariffa unitaria	QTA	Importo (IVA Esclusa)
L4_S1	Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	Ciclo Completo (G/P)	Progettuale	A corpo	€ 192,32	702,00	€ 135.008,64
L4_S3	Content Management	G/P	Continuativa	A canone	€ 187,40	1.777,00	€ 333.009,80
L4.S5	Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web MAD (gg/pp)	na	Continuativa	A canone	€ 188,84	477,00	€ 90.076,68
L4_S6	Conduzione Applicativa	G/P	Continuativa	A canone	€ 189,64	1.424,00	€ 270.047,36
L4_S7	Supporto Specialistico	G/P	Progettuale	A consumo	€ 204,70	352,00	€ 72.054,40
TOTALE							€ 900.196,88

Ripartizione spesa per anno

Cod Serv	Nome Servizio	2020 Importo (IVA Esclusa)	2021 Importo (IVA Esclusa)	2022 Importo (IVA Esclusa)	TOTALI
L4_S1	Progettazione, sviluppo, Mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web	49.503,17	54.003,46	31.502,02	135.008,64
L4_S3	Content Management	122.103,59	133.203,92	77.702,29	333.009,80
L4.S5	Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web - MAD	33.028,12	36.030,67	21.017,89	90.076,68
L4_S6	Conduzione Applicativa	99.017,37	108.018,94	63.011,05	270.047,36
L4_S7	Supporto Specialistico	26.419,95	28.821,76	16.812,69	72.054,40
TOTALE		330.072,19	360.078,75	210.045,94	900.196,88

I valori economici sono al netto dell'IVA.

5.8 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il centro servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center “virtuale” ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dal progetto SPC.

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

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	Via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	Via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	Via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		Via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

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

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

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

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- *Gestione della sicurezza dei Data Center*, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d’opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.
- *Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete*, consiste nell’utilizzo dell’infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell’ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.

Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi, consiste nell’utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

5.9 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.

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

6 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

6.1 Gestione dei SAL

Gli stati di avanzamento 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 bimestrale e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

6.2 Report di Stato di Avanzamento

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 Mensile contiene le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali modifiche alla pianificazione
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Changes emersi nel periodo; Azioni correttive/preventive applicate;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_ComIstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

- 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 del SAL, orientati più a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

7 PIANO DI ATTUAZIONE

7.1 Piano di Lavoro

Per i servizi previsti, il piano complessivo di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente, a partire dalla data di contrattualizzazione:

		2020 11 mesi	2021 12 mesi	2022 7 mesi
L4.S1	Progettazione sviluppo mev rifacimento portali siti e applic. web			
L4.S3	Content management			
L4.S5	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web			
L4.S6	Conduzione applicativa			
L4.S7	Supporto specialistico			

7.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-2.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

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

7.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.0.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Advisory S.p.A	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-MAECI-STMP_Comstituzionale-ProgettoFabbisogni-1.0

8 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 01/02/2020.

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