

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0



VENIS S.p.A.

PROGETTO DEI FABBISOGNI

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

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4

REACT-EU e ALTRA PROGETTUALITA'

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0



Sommario

INTRODUZIONE.....	3
1.1 Premessa.....	3
1.2 Scopo.....	4
1.3 Campo di applicazione	5
1.4 Assunzioni	5
1.5 Riferimenti	5
1.6 Acronimi e glossario.....	5
ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO	6
PROGETTO DI ATTUAZIONE	8
3.1 Impostazione metodologica e approccio.....	9
3.2 Esigenze dell'Amministrazione	12
3.3 Supporto Specialistico.....	13
3.3.1 Supporto Tecnico Trasversale.....	13
3.3.1.1 Dimensionamento del servizio	15
3.3.2 Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Programma 16	
3.3.2.1 Dimensionamento del servizio	17
3.3.3 Supporto alla gestione tecnica di Progetto	17
3.3.3.1 Dimensionamento del servizio	19
3.3.4 Supporto Testing e Change Management.....	19
3.3.4.1 Dimensionamento del servizio	21
3.3.5 Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM.....	21
3.3.5.1 Dimensionamento del servizio	22
3.3.6 Supporto di Dominio.....	23
3.3.6.1 Dimensionamento del servizio	23
3.3.7 Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics	23
3.3.7.1 Dimensionamento del servizio	24
3.3.8 Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano.....	25
3.3.8.1 Dimensionamento del servizio	25
3.4 Supporto alla realizzazione di Software e Portali.....	25
3.4.1 Migrazione database AUGe-DiMeBO.....	25
3.4.1.1 Dimensionamento del servizio	26
3.4.2 Evoluzione AUGe e procedimenti	26
3.4.2.1 Dimensionamento del servizio	27

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 05/09/2022	Uso pubblico	1 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.4.3	Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni.....	27
3.4.3.1	Dimensionamento del servizio	28
3.4.4	Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe.....	29
3.4.4.1	Dimensionamento del servizio	29
3.4.5	Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi.....	30
3.4.5.1	Dimensionamento del servizio	30
3.4.6	Potenziamento sistemi di back-office I-CARE.....	31
3.4.6.1	Dimensionamento del servizio	34
3.4.7	Evoluzione Applicativo Scuole – Turni e presenze	34
3.4.7.1	Dimensionamento del servizio	35
3.4.8	Sportello Genitore.....	35
3.4.8.1	Dimensionamento del servizio	35
3.4.9	Realizzazione Card DiMe Tributi.....	36
3.4.9.1	Dimensionamento del servizio	36
3.4.10	Servizi ai cittadini e imprese	36
3.4.10.1	Dimensionamento del servizio	36
3.5	Quadro riassuntivo dei servizi.....	37
3.6	Impegno delle risorse professionali.....	37
3.7	Indirizzo di dispiegamento dei servizi	37
3.8	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	38
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI		39
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	39
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	39
PIANO DI ATTUAZIONE		41
5.1	Piano di Lavoro.....	41
5.2	Gestione della Sicurezza.....	42
5.3	Piano di Qualità.....	42
DATA DI ATTIVAZIONE		43
INDICE DELLE TABELLE		44
INDICE DELLE FIGURE		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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0



INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il presente documento costituisce il **Progetto dei Fabbisogni** per i servizi previsti in Consip nell'Accordo Quadro SPC Lotto 4 e richiesti da VENIS S.p.A.. Esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare, sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni, secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro, relativamente ad **analisi, progettazione, realizzazione e accompagnamento delle soluzioni applicative oggetto di evoluzione o nuova implementazione nell'ambito del Programma PON METRO 14-20 – REACT-EU** di cui VENIS è soggetto attuatore per conto del Comune di Venezia, **nonché nell'ambito di altra progettualità finanziata per la quale si richiede supporto specialistico.**

In ambito REACT -EU, Comune di Venezia e VENIS sono al centro della nuova sfida lanciata dalla Commissione Europea, assumendo i rispettivi ruoli di soggetto Beneficiario e soggetto Attuatore. In continuità con il Programma "Pon Metro 14-20", REACT-EU è un'iniziativa europea di risposta emergenziale alla crisi pandemica da Covid-19, il cui obiettivo consiste nel rilancio in chiave green and digital dell'ecosistema Europeo, grazie all'implementazione di progetti immediatamente cantierabili, da portare a compimento entro dicembre 2023, per il perseguimento di una ripresa verde, digitale e resiliente.

Gli obiettivi programmatici "ripresa verde, digitale e resiliente" sono confluiti nel nuovo Asse 6 del Programma PON METRO 14-20, finanziato dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, per realizzare interventi in diversi ambiti in grado di incidere sui processi di ripresa e trasformazione delle città.

A quest'Asse si ispirano le progettualità in attuazione, disegnate per rispondere ai nuovi fabbisogni espressi dall'Amministrazione e capaci di riattivare un percorso di sviluppo innovativo per la **transizione verde e digitale della Città Metropolitana di Venezia in continuità evolutiva e tematica con le progettualità realizzate con il Piano Operativo PON METRO 14-20** e con gli altri strumenti di programmazione.

Gli interventi rientrano nelle cd. **Azioni 6.1.1 e 6.1.2** dell'Asse 6, i cui obiettivi possono essere così riassunti:

■ **AZIONE 6.1.1 – SERVIZI DIGITALI:**

- diffusione e rafforzamento nell'uso delle tecnologie digitali per la gestione dei servizi pubblici in ambito urbano;
- diffusione di servizi per contribuire alla creazione di ecosistemi digitali urbani e rafforzare le opportunità della cittadinanza digitale;
- abilitazione di nuovi servizi ICT in grado di sostenere la domanda dei cittadini e garantire al contempo un elevato livello di servizio;
- creazione e diffusione di nuovi modelli di fruizione e offerta dei servizi urbani (es. digitalizzazione dei servizi, accesso self-service, strumenti di smart working) allo scopo di migliorare i tempi di accesso, la vivibilità del territorio e gli impatti sull'uso delle risorse ambientali e urbane.

■ **AZIONE 6.1.2 – MOBILITA' SOSTENIBILE:**

- supporto dell'infomobilità e ITS (anche MaaS);

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 05/09/2022	Uso pubblico	3 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- potenziamento e rinnovamento delle flotte impiegate nei servizi TPL in ambito urbano e metropolitano (attivando anche servizi complementari come, ad es., la sharing mobility);
- conversione del parco rotabile con veicoli puliti;
- rinnovamento di mezzi dedicato a servizi diversi dal TPL;
- opere pubbliche per la creazione o il potenziamento di corsie preferenziali protette per il TPL.

VENIS è responsabile dell'attuazione delle **6 operazioni REACT** riportate in elenco, rispetto alle quali si delinea anche il fabbisogno di servizi SPC L4.

Operazione	Azione
VE6.1.1.a - Piattaforma Informativa Emergenze (PIE)	AZIONE 6.1.1 – SERVIZI DIGITALI
VE6.1.1.b - Evoluzione di DiMe e del Sistema Informativo Comunale (DiMe-SIC2.0)	AZIONE 6.1.1 – SERVIZI DIGITALI
VE6.1.2.d – Rinnovo infrastrutture tecnologiche propedeutiche alla Smart Control Room (SCR2.0)	AZIONE 6.1.2 – MOBILITA' SOSTENIBILE
VE6.1.2.e – Video Analytics Avanzata (VAA)	AZIONE 6.1.2 – MOBILITA' SOSTENIBILE
VE6.1.2.f – Gestione di servizi “Mobility as a Service” e attivazione di servizi di infomobilità multimodale su scala metropolitana (MaaS)	AZIONE 6.1.2 – MOBILITA' SOSTENIBILE
VE6.1.2.g – Monitoraggio e controllo flussi - Prenotazione Città (MCF)	AZIONE 6.1.2 – MOBILITA' SOSTENIBILE

Tabella 1 – Elenco Operazioni con rispettiva Azione di pertinenza

Nell'ambito delle altre progettualità finanziate per le quali è stato richiesto supporto nel Piano dei Fabbisogni emesso in data 22/07/2022, rientra il progetto CON.ME – Convergenza digitale metropolitana, finanziata con fondi POR FESR 2014-2020, in cui VENIS è soggetto attuatore per conto di Città Metropolitana di Venezia. Nello specifico Venis, insieme al Comune di Venezia e alla Città Metropolitana di Venezia, fa parte del **SAD (Soggetto Aggregatore Digitale) di Venezia**, il quale sta dando attuazione ad un progetto di transizione digitale denominato CON.ME (CONvergenza digitale METropolitana), focalizzato sui seguenti obiettivi primari:

1. favorire lo sviluppo di una soluzione strategica integrata dei sistemi informativi dei 21 enti del territorio di riferimento aderenti al progetto che porti alla razionalizzazione e consolidamento dei Data Center coinvolti (rif. az. 2.2.1 del progetto);
2. supportare l'evoluzione dei relativi sistemi informativi ai diversi livelli istituzionali, in coerenza con la programmazione nazionale e regionale che porti allo sviluppo e diffusione di servizi digitali/LEDD (rif. az. 2.2.2. del progetto);
3. abilitare l'adozione di modelli operativi e gestionali efficaci ed efficienti da parte degli Enti coinvolti, favorendo l'interoperabilità delle infrastrutture abilitanti (rif. az. 2.2.3. del progetto).

VENIS è anche qui responsabile dell'attuazione **delle 3 azioni del progetto CON.ME**, rispetto alle quali si delinea il fabbisogno di servizi SPC L4.

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;

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 05/09/2022	Uso pubblico	4 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- Piano di Attuazione;
- Data di Attivazione.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4. In particolare, ai seguenti servizi:

- L4.S1 – Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web;
- L4.S7 – Supporto specialistico.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	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
1_1658492856_SPCL4-VENIS_REACT_EU-Pian.pdf	Piano dei Fabbisogni

Tabella 2 – Identificativo e descrizione riferimenti normativi

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
Consip	Consip S.p.a.
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
RTI	Raggruppamento Temporanea di Imprese
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
PIE	Piattaforma Informativa Emergenze
DiMe-SIC2.0	Evoluzione DiMe e del Sistema Informativo Comunale
SCR2.0	Rinnovo infrastrutture tecnologiche propedeutiche alla Smart Control Room
VAA	Video Analytics Avanzato
MaaS	Gestione dei Servizi di "Mobility as a Service" e attivazione di infomobilità multimodale su scala Metropolitana
MCF	Monitoraggio e Controllo Flussi
CON.ME	Convergenza Digitale Metropolitana

Tabella 3 – Acronimi e glossario

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

ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO 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: Giuseppe Casarin;
- 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.

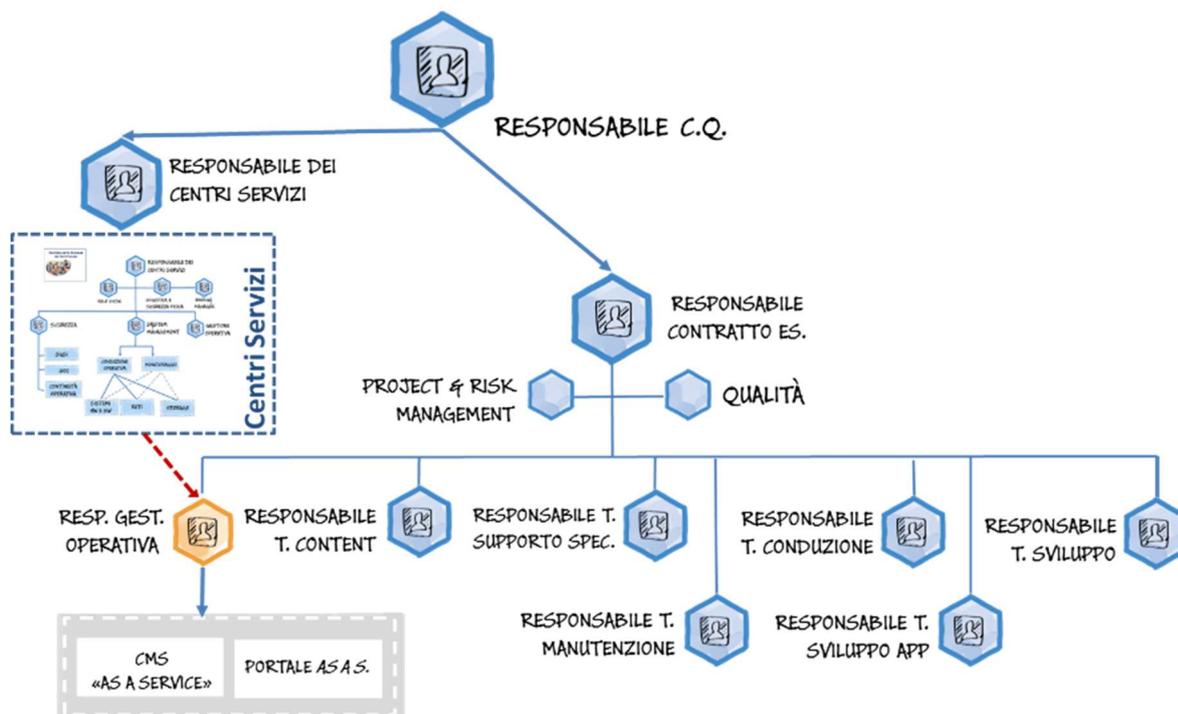


Figura 1 - Organizzazione per esecuzione contratto

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

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Luca	Lain	l.lain@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Luca	Lain	l.lain@almaviva.it

Tabella 4 - Nominativi e ruoli incaricati ai servizi

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

PROGETTO DI ATTUAZIONE

Nella Tabella che segue è riportato la mappatura fra le esigenze identificate nel Piano ed i servizi offerti attraverso il Contratto Quadro - SPC Lotto 4.

	L4.S1	L4.S2	L4.S3	L4.S4	L4.S5	L4.S6	L4.S7
	Progettazione sviluppo MEV e rifacimento portali siti e applicazioni	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	Content management	Gestione Operativa	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	Conduzione applicativa	Supporto specialistico
Supporto specialistico							
Supporto Tecnico Trasversale							x
Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Programma							x
Supporto alla gestione tecnica di Progetto							x
Supporto Testing e Change Management							x
Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CzRM							x
Supporto di Dominio							x
Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics							x
Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano							x
Supporto alla realizzazione di Software e Portali							
Migrazione database AUGe-DiMeBO	x						
Evoluzione AUGe e procedimenti	x						
Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni	x						
Consultazione OperePubbliche su Piattaforma DiMe	x						
Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi	x						
Potenziamento sistemi di back-office I-CARE	x						
Evoluzione Applicativo Scuole – Turni e presenze	x						
Sportello Genitore	x						

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 05/09/2022	Uso pubblico	8 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

Realizzazione Card DiMe Tributi	x						
Servizi ai cittadini e imprese	x						

Tabella 5 – Servizi e inquadramento

3.1 Impostazione metodologica e approccio

Il Progetto di soddisfazione dei fabbisogni propone una visione end to end finalizzata all’ideazione, proposizione, realizzazione ed esercizio delle progettualità.

Le azioni necessarie per la realizzazione delle progettualità prevedono **due filoni di attività** (Supporto Specialistico e Supporto alla realizzazione di software e portali) **diversi ma strettamente interconnessi**.

Nell’ambito di tali stream, l’identificazione di soluzioni a problematiche complesse è capacità cruciale.

La multidisciplinarietà è considerata un elemento portante, invariante rispetto alle azioni messe in campo.

Pertanto, si ritiene utile riproporre un approccio caratterizzato dall’insieme di **4 diverse dimensioni di analisi**, che costituirà l’asse portante di qualsiasi attività:

- **Dimensione di Business** – tiene in considerazione quali sono gli obiettivi, i benefici attesi, i rischi, i costi legati ad un’attività;
- **Dimensione Utente** – tiene in considerazione quali sono i risultati che si attende l’utente dell’output di un’attività;
- **Dimensione Tecnologica** – tiene in considerazione quali sono gli strumenti, le caratteristiche che devono avere, affinché un’attività possa essere eseguita e che siano tali da garantire massima efficacia nel loro utilizzo.
- **Dimensione Relazionale** – tiene in considerazione quali sono gli elementi di condivisione per assicurare la comunicazione e il relativo consenso dei portatori di interesse coinvolti.

La metodologia proposta per l’attuazione delle progettualità si basa su **framework di azioni interconnesse**, caratterizzato da scambievole compenetrazione di idee tra risorse demandate a funzioni diverse, che garantisce agilità organizzativa e favorisce il miglioramento continuo.

Attraverso una vista olistica, l’approccio metodologico proposto per il supporto all’implementazione delle progettualità REACT, intende abilitare **sinergie per le dimensioni** di:

- Portfolio,
- Programma,
- Progetto,

al fine di consentire una **visione unica, ma multilivello e multidimensionale** delle attività condotte, tenendo conto delle variabili di interesse.

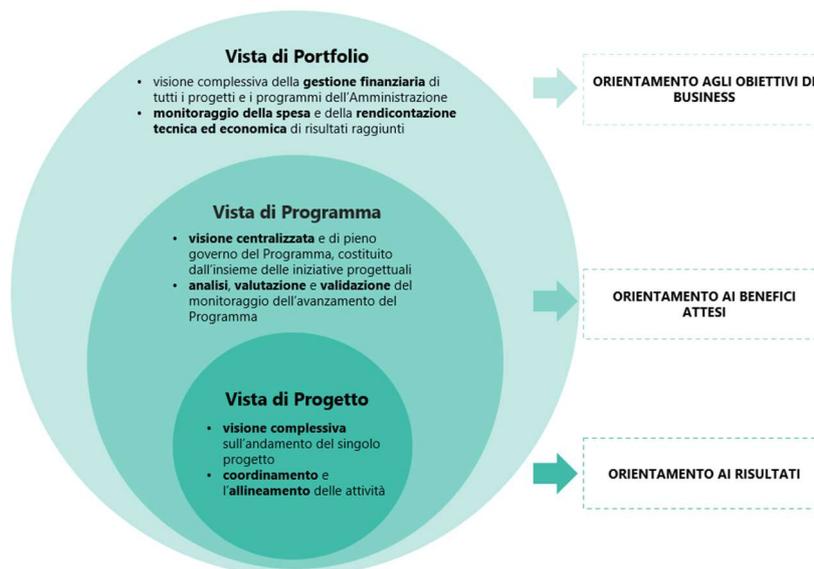


Figura 2 - Viste ed orientamenti del supporto

Il framework metodologico si basa sui principali modelli di Project Management, conformi con i principali standard internazionali (PMI, PMP, Prince2®, CMMi, COBIT, ITIL 4, ISO, ...), e mette a fattor comune l'esperienza maturata al fianco delle principali Pubbliche Amministrazioni, facendo leva sui seguenti elementi cardine:

- centralizzazione del controllo/reporting;
- uniformità e omogeneità della metodologia di gestione all'interno dell'organizzazione, secondo una visione "livelli";
- integrazione con metodologie di Program Management per la gestione contestuale (multi-project) di più iniziative che perseguono i medesimi obiettivi;
- integrazione con metodologie di Portfolio Management per una "gestione olistica" di tutte le iniziative in corso presso un'organizzazione;
- forte operatività nella conduzione delle iniziative progettuali;
- integrazione di competenze di dominio, atte ad accelerare le attività operative;
- comunicazione multilivello.

La metodologia di conduzione del singolo Progetto prevede l'attenta analisi degli elementi di contesto, in termini di **contenuti innovativi**, di **vincoli temporali**, di **forte attenzione da parte del Committente** (Comune di Venezia). La realizzazione del singolo progetto non sarà affrontato con tecniche tradizionali secondo un normale ciclo waterfall, ma propendendo per l'applicazione di tecniche gestionali **"agili" o "ibride"**, a seconda dei casi. Il modello così configurato consente di adottare la tecnica ritenuta migliore nel contesto di adozione. Sarà determinante la capacità di "ritagliare" l'applicazione dei diversi framework metodologici sul livello di complessità del progetto (c.d. tailoring). Ad ogni modo, l'orientamento sarà comunque quello di coinvolgere l'Amministrazione nelle scelte e nella loro applicazione, anche al fine di favorire il pieno e graduale trasferimento del know-how.

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

La proposta nasce dalla considerazione di fondo che il modello tradizionale di Project management, con un approccio total waterfall, presenta numerosi vincoli, **soprattutto in un contesto di innovazione e di radicale mutamento.**

Ai fini del raggiungimento da parte dell'Amministrazione degli obiettivi relativi alla reingegnerizzazione e semplificazione dei processi, la metodologia proposta a livello progettuale derivera dallo standard internazionale **Lean Six Sigma®** ed in particolare dall'approccio **DMAIC**, la cui applicazione porta al miglioramento e all'ottimizzazione dei processi, ma che può essere applicato nell'ambito dei progetti cosiddetti innovativi, come un ciclo iterativo di fasi che portano ad un miglioramento continuo.



Figura 3 - approccio DMAIC

DMAIC è l'acronimo di cinque fasi di miglioramento continuo: Define, Measure, Analyze, Improve, Control: il metodo si basa sull'approccio per processi e sul coinvolgimento di tutti gli attori per individuare punti di forza e punti di debolezza dei processi (in termini di strumenti, processi, risorse, etc.). Pertanto, è importante un forte e diffuso commitment da parte di tutte le funzioni coinvolte. Tra i benefici derivanti dalla sua adozione: trasparenza e flessibilità, monitoraggio e controllo degli eventi, attivazione di meccanismi di collaborazione, integrazione e riduzione degli errori e del rischio operativo, nonché semplificazione dei processi di ottimizzazione e standardizzazione.

Per la verifica sia di aderenza del software ai requisiti sia di qualità, l'approccio metodologico in termini di modellazione e tecniche di controllo si basa sul rispetto delle linee guida AgID nonché sullo standard ISO/IEC 25010:2011, in cui la qualità del software è determinata dalla qualità del prodotto verificabile dal punto di vista interno (qualità statica del codice, verificabile tramite code inspection), ed esterno (comportamento dinamico del software in base alle diverse condizioni al contorno, verificabile tramite test dinamici in ambienti simulati) e dalla qualità nell'uso (la percezione che l'uso del prodotto genera nell'utilizzatore, verificabile in ambienti reali o simulati con la partecipazione di utenti). L'adozione della metodologia consente di garantire le caratteristiche e le relative sotto caratteristiche di Software Product previste dalla ISO 25010, quali: Idoneità funzionale, Efficienza prestazionale, Compati-bilità, Usabilità, Affidabilità, Sicurezza, Manutenibilità e Portabilità e di conseguenza il rispetto delle cinque caratte-ristiche (e le relative sotto caratteristiche) previste per la Quality in use: Efficacia, Efficienza, Soddisfazione, Assenza dal rischio, Copertura del contesto.

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 05/09/2022	Uso pubblico	11 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

Di seguito si illustrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali linee guida preventive adottate dal RTI che permettono di facilitare la scrittura di codice “di qualità”, valide sia nel caso di modalità di realizzazione Waterfall sia nel caso di cicli realizzativi Agile.

Raccolta dei requisiti – Ai fini della qualità, rivestono particolare importanza le fasi che precedono la redazione del codice sorgente, cioè la raccolta dei requisiti e la relativa analisi, che si svolgono in maniera strutturata secondo le procedure previste dalle metodologie.

Regole di codifica - Qualsiasi sia l’ambiente di sviluppo utilizzato, viene sviluppato e documentato il codice definendo delle regole di sviluppo e adottando norme di standardizzazione tese a rendere il codice più leggibile e conseguentemente più facile da mantenere e modificare. Tra queste regole si pone particolare attenzione a:

- uso di pattern architetturali predefiniti;
- eliminazione di rami di codice inerte;
- limitazione della complessità ciclomatica;
- costante allineamento del codice con la relativa documentazione tecnica e funzionale.

Naming e coding convention - L’esperienza nella realizzazione di progetti complessi di sviluppo ha dimostrato che l’uso di naming e coding convention aumentano il grado di comunicabilità del codice senza diminuirne la leggibilità. Relativamente al singolo dato che caratterizza il codice, oltre alle norme relative alla naming convention che caratterizzano il dato stesso, si farà uso di prefissi relazionati al tipo di dato utilizzato in modo tale da individuarne il tipo all’interno del codice senza dover risalire alla porzione di codice in cui esso è definito. Sarà inoltre cura del RTI inserire, durante la redazione del codice sorgente, dei commenti esplicativi di quanto realizzato o anche di quanto eventualmente omesso. Questo approccio largamente utilizzato ha dimostrato la sua universalità ed efficacia in diversi contesti di realizzazione, indipendentemente dall’ambiente di utilizzo e dal linguaggio di programmazione utilizzato per la redazione del codice.

Documentazione del codice – Vengono definiti standard anche per la documentazione a supporto del codice poiché questo consente di relazionare tempestivamente parti di codice ai relativi concetti in esso documentati. In tal modo la documentazione risulta coerente e consistente non dando luogo a errori di interpretazione. Particolare attenzione è posta al rispetto dei template, delle procedure e di tutte le specificità in uso presso il cliente.

3.2 Esigenze dell’Amministrazione

Si riportano le esigenze definite in merito al supporto richiesto da VENIS per la realizzazione delle nuove progettualità REACT-EU, in termini di **servizi, attività, risorse e tempi**.

Rispetto alle progettualità elencate in introduzione, i fabbisogni di Venis consistono nell’acquisizione di servizi di:

- *Supporto Specialistico,*
- *Supporto alla realizzazione di Software e Portali.*

A sua volta, il *supporto specialistico* si declina nelle seguenti **esigenze**:

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 05/09/2022	Uso pubblico	12 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- **Supporto Tecnico Trasversale,**
- **Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Programma,**
- **Supporto alla gestione tecnica di progetto (supporto PM/TM),**
- **Supporto Testing e Change Management,**
- **Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM,**
- **Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics,**
- **Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano.**

Per quanto riguarda il fabbisogno di *supporto alla realizzazione di software e portali*, questo si declina nelle seguenti esigenze:

- **Migrazione database AUGe-DiMeBO,**
- **Evoluzione AUGe e procedimenti,**
- **Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni,**
- **Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe,**
- **Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi,**
- **Potenziamento sistemi di back office I-CARE,**
- **Evoluzione Applicativo Scuole – Turni e presenze,**
- **Sportello Genitore,**
- **Realizzazione Card DiMe Tributi,**
- **Servizi ai cittadini e imprese.**

3.3 Supporto Specialistico

3.3.1 Supporto Tecnico Trasversale

Al fine di favorire una più celere performance attuativa e finanziaria degli interventi cofinanziati nell'ambito del Programma PON METRO 14-20 – REACT-EU, nel rispetto delle disposizioni regolamentari e procedurali e della normativa in materia di ammissibilità della spesa, si interverrà sull'efficacia e l'efficienza dell'intero processo di programmazione, attuazione, gestione finanziaria, monitoraggio, rendicontazione e controllo attraverso misure di supporto e accompagnamento specialistico e coordinamento dei diversi soggetti coinvolti: Soggetto Attuatore, Beneficiario, Organismo Intermedio, Organi di Controllo.

Per raggiungere tale scopo, si sosterrà l'Unità "**Progetti finanziati, Controlli, PMO**" di Venis in termini di Portfolio Management ed attraverso l'acquisizione di servizi di **supporto tecnico trasversale** a rafforzamento delle funzioni di **monitoraggio e controllo degli interventi** e di **rendicontazione della spesa**.

Versione 1.0 Data di emissione 05/09/2022	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 46
--	--	--------------------

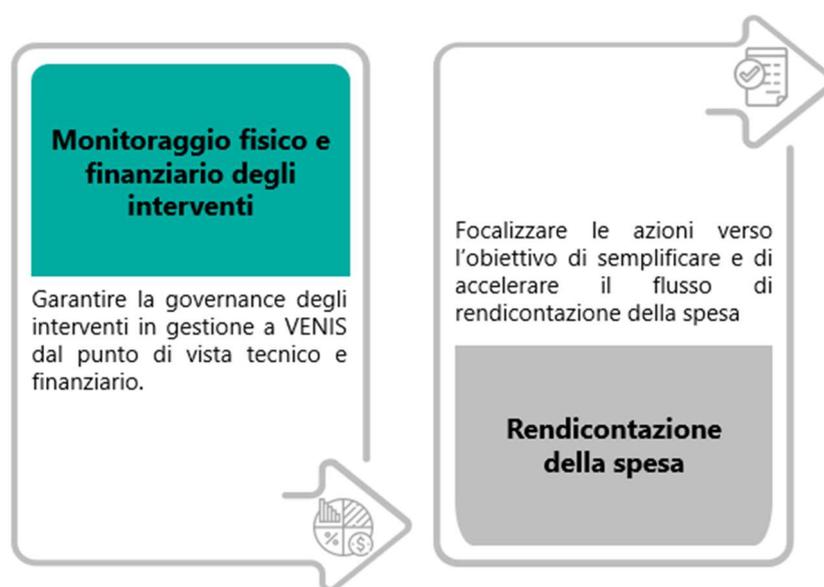


Figura 4 - Azioni

Le azioni previste in questo ambito di intervento hanno l'obiettivo di fornire un **supporto strutturato e continuativo** nei confronti di VENIS, **amministrativo e tecnico specialistico**, con funzioni cruciali nel processo di attuazione degli interventi cofinanziati con risorse pubbliche. Tale supporto si sostanzia nella messa a disposizione di procedure e di strumentazione operativa e in specifiche azioni rivolte alla efficace e sana gestione dei processi di programmazione, attuazione, controllo, sorveglianza.

La funzione di **monitoraggio fisico e finanziario** degli Interventi ha ad obiettivo garantire la governance delle progettualità in gestione a VENIS, dotando quest'ultima di adeguati metodi e strumenti per il monitoraggio fisico e finanziario degli interventi. Di seguito le azioni di supporto previste:

- Predisporre un sistema di monitoraggio multi-livello, in coordinamento con le attività di PM e PMO, e tematico (es. per singola procedura di attuazione), al fine di attivare sinergie utili ad una governance efficace del portfolio progetti;
- Assicurare il rispetto degli adempimenti normativi e regolamentari di Programma e dei criteri di ammissibilità della spesa, lungo l'iter di approvvigionamento, avanzamento lavori e rendicontazione;
- Verificare il costante allineamento tra gli obiettivi specifici di progetto e gli obiettivi del Programma.

Le attività ascrivibili al presente ambito possono essere riassunte come segue:

- Supporto alla definizione degli strumenti e dei modelli di monitoraggio, a livello di Programma;
- Monitoraggio tecnico-economico degli interventi rispetto al cronoprogramma di sviluppo dei singoli progetti (definiti dal PM) ed alla pianificazione finanziaria di rendicontazione (definita dall'Organismo Intermedio);
- Monitoraggio avanzamento della spesa e dei contratti di forniture/servizi/lavori attivati/da attivare per il progetto e verifica dell'ammissibilità della spesa rispetto ai disposti del manuale di rendicontazione:
 - tracciatura progressiva delle spese previste e approvate per il progetto;
 - verifica della correttezza dell'iter procedurale e degli obblighi normativi (es. Codice Appalti, Decreto Semplificazioni, ecc.);
 - verifica dei punti di auto-controllo previsti dalle check list di programma;

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- verifica del rispetto degli adempimenti formali;
- Monitoraggio dell'evoluzione del Quadro Economico dei singoli progetti, segnalazione rimodulazioni ed eventuale loro formalizzazione agli organi preposti;
- Supporto alla stesura del budget di previsione e consuntivo nell'ambito del bilancio aziendale VENIS.

La funzione di supporto alla **rendicontazione della spesa** si focalizzerà su azioni con obiettivo di semplificare e di accelerare il flusso della stessa, garantendo al contempo il rispetto dei principi di ammissibilità della spesa.

Le azioni saranno rivolte a:

1. Semplificare i processi di rendicontazione attraverso l'ideazione di un rinnovato flusso di rendicontazione che coinvolge i diversi soggetti;
2. Standardizzare il monitoraggio della spesa tramite la predisposizione o il miglioramento di specifici strumenti funzionali alla tracciatura progressiva dei costi maturati e di quelli oggetto di rendicontazione;
3. Strutturare metodologie per poter elaborare affidabili previsioni di spesa;
4. Rafforzare l'autocontrollo della spesa realizzata sugli interventi di competenza per minimizzare il rischio di tagli da parte degli organismi di controllo;
5. Garantire la massima celerità ed il rispetto dei tempi definiti dal processo di rendicontazione, in relazione agli obiettivi di spesa e alle relative scadenze.

Le attività ascrivibili al presente ambito possono essere riassunte come segue:

- Predisposizione dei modelli di documentazione di programma per la rendicontazione delle attività di progetto e della relativa spesa (modelli di Relazioni e Rendiconti delle attività e dei costi, modelli per la rendicontazione dei costi del personale interno, modelli di dichiarazione del RUP/Responsabile Amministrativo, modelli per la certificazione di conformità delle forniture/lavori/servizi, ecc.);
- Raccolta ed elaborazione della documentazione tecnica ed amministrativa necessaria per la rendicontazione delle attività e della relativa spesa sostenuta, con particolare riferimento alla documentazione finalizzata alla certificazione dei rilasci progressivi e di fine progetto;
- Misurazione e monitoraggio degli indicatori fisici e finanziari di progetto;
- Supporto per l'emissione delle fatture di rendicontazione del progetto verso il soggetto Beneficiario;
- Supporto nell'evasione delle richieste integrative alla rendicontazione formulate dal Beneficiario/Organismo Intermedio;
- Supporto tecnico in fase di Audit di progetto richiesto dalle autorità preposte.

Il servizio di supporto tecnico trasversale è offerto, come richiesto, per tutte le operazioni REACT.

3.3.1.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialitico		Supporto tecnico trasversale							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

L4.S7	Supporto Specialitico	VE6.1.1.a - PIE	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	31	6.345,70 €
		VE6.1.1.b - DiMe-SIC2.0						410	83.927,00 €
		VE6.1.2.d - SCR2.0						74	15.147,80 €
		VE6.1.2.e - VAA						57	11.667,90 €
		VE6.1.2.f - MaaS						82	16.785,40 €
		VE6.1.2.g - MCF						82	16.785,40 €
Totale:								150.659,20 €	

Tabella 6 - Dimensionamento del servizio di Supporto Tecnico Trasversale

3.3.2 Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Programma

Il **supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Programma** offrono il Servizio di Program Management per aumentare la capacità di lavoro dedicata alla gestione dei progetti, che sono numerosi, complessi e, spesso, fortemente correlati.

Le attività previste nel supporto al Program Management includono innanzitutto il supporto alla definizione del modello organizzativo di governance, delineando ruoli, responsabilità, mansioni e flussi informativi interni, fornendo una visione allineata con gli stati di avanzamento delle singole iniziative progettuali. L'obiettivo è quello di fornire il supporto nelle attività correlate all'organizzazione, pianificazione e coordinamento generale delle attività previste attraverso un modello di governo centralizzato, le cui finalità principali sono:

- garantire un continuo raccordo con il Project Management delle singole iniziative, assicurando l'allineamento tempestivo delle informazioni;
- supportare la strategia di sviluppo del programma, individuando le priorità progettuali, le interdipendenze, le criticità e suggerendo i correttivi da intraprendere;
- assicurare una visione coerente, chiara e sintetica dello stato di avanzamento del programma, in relazione ai singoli progetti rispetto la pianificazione iniziale, anche attraverso una omogeneizzazione degli indicatori, dei driver e dei paradigmi di controllo.

Il modello descrive analiticamente le attività di governo da svolgere a livello centralizzato di programma, nelle quattro macrofasi di Impostazione, Pianificazione, Rendicontazione e monitoraggio, Chiusura:

1. Impostazione del Program Management/Project Management: prevede la definizione e condivisione delle modalità e degli strumenti necessari alla gestione del Programma nel suo complesso. L'obiettivo è definire un modus operandi condiviso, standardizzato e confrontabile fra tutti i servizi.
2. Programmazione/pianificazione operativa: prevede la predisposizione e l'aggiornamento del Programma, che correla in una visione unica e coerente gli obiettivi di business, con quelli dei singoli progetti. Il Programma tiene conto di possibili interdipendenze e sinergie tra interventi, a partire da una vista aggregata per tipologia di servizio.
3. Monitoraggio: si realizza sui due livelli di Programma e di Progetto. In questa sede si evidenziano gli stati di avanzamento e le eventuali criticità riscontrate nel corso delle attività, attraverso la presentazione di

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

documenti di Stato Avanzamento Lavori (SAL) rivolti ai responsabili del programma e al Top Management.

4. Chiusura: formalizzazione del completamento delle attività per la valutazione finale del raggiungimento dei risultati attesi e dei benefici ottenuti.

Infine, tra le attività prevista a livello di Programma, vi è il supporto alla raccolta e gestione dei fabbisogni interni dell'Amministrazione, che include:

- l'analisi delle finalità dei fabbisogni;
- la raccolta e comprensione delle esigenze attraverso interviste di approfondimento;
- la valutazione delle priorità rispetto alla pianificazione React.

Il servizio di supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Progetto è offerto, come richiesto, per i Progetti PIE e DiMe-SIC2.0.

3.3.2.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialitico		Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Progetto							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialitico	VE6.1.1.a - PIE	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	31	6.345,70 €
		VE6.1.1.b - DiMe-SIC2.0						410	83.927,00 €
Totale:									90.272,70 €

Tabella 7 - Dimensionamento del servizio di Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Progetto

3.3.3 Supporto alla gestione tecnica di Progetto

Il **supporto specialistico alla gestione tecnica di progetto** ha l'obiettivo di supportare i Project Manager e i Team Manager, fungendo da collante per le attività di gestione del Project Management.

Per il Servizio in oggetto si porranno a disposizione di VENIS delle risorse con competenze specifiche in ambito PM e PMO, nonché specifico-tecniche rispetto alle tematiche oggetto degli interventi.

Il Supporto specialistico si concretizza quindi in un supporto al Project Management di natura tecnica, che esprime una competenza sul contesto trattato.

Il supporto specialistico per la gestione di Progetto sarà dedicato alle seguenti **attività**:

- supporto alla revisione e aggiornamento della pianificazione di massima già impostata dal Program Manager in fase di definizione delle schede progetto, e di dettaglio dei singoli progetti;
- supporto al controllo dell'andamento progressivo del progetto, con il monitoraggio di eventuali scostamenti di tempi e costi. Tale supporto includerà pertanto la predisposizione di report di sintesi, che

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

includeranno le informazioni raccolte, sistematizzate e consolidate, da presentare e discutere in sede di SAL (Stato Avanzamento Lavori), organizzati con cadenza mensile o su specifica richiesta delle parti. A titolo esemplificativo, il report di SAL potrà indicare *a)* le attività progettuali concluse/in corso; *b)* la percentuale di avanzamento; *c)* la presenza di eventuali criticità/ritardi e *d)* le relative azioni di recupero;

- nel corso dell'intera fase esecutiva di progetto, sarà garantito altresì il coordinamento di eventuali azioni di change management, tramite l'iniziale definizione di un piano di change per ciascun progetto, in accordo con il team di supporto specialistico incaricato dell'attività, qualora presente.

Il servizio include inoltre il supporto alla compliance delle attività di progetto, rispetto alle indicazioni provenienti da AgID, dal Ministero dell'innovazione tecnologica e transizione digitale e rispetto a quanto disciplinato dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), e GDPR, favorendo, qualora necessario, le interlocuzioni tra tali Soggetti coinvolti nonché l'adozione di misure per il controllo o l'implementazione di correttivi.

Il supporto al PM tecnico sarà dedicato sia alla figura del Project Manager (PM), sia al Team Manager (TM). Il team dedicato all'attività sarà un elemento di cerniera per coadiuvare l'operatività del Team Manager con il Project Manager fornendo supporto all'indirizzamento delle attività di progetto secondo un approccio proattivo, in ottica:

- **formale:** le competenze saranno tali da consentire l'impostazione di minute, verbali, comunicazioni, richieste, finanche di partecipare attivamente ad incontri tra portatori di interesse interni ed esterni a Venis.
- **sostanziale:** le competenze saranno tali da consentire la comprensione dei temi, l'individuazione di eventuali elementi di alert o rischio, nonché permetteranno di fare ricorso al bagaglio delle esperienze del RTI consentendo il confronto con altre progettualità analoghe al fine di accelerare il superamento di complessità tecniche.

Nella tabella riportata in seguito si elencano gli **strumenti** che generalmente sono proposti a livello progettuale e che potranno essere messi a disposizione delle due figure.

Strumento	Descrizione	Owner
Pianificazione dei tempi (scheduling)	Fornisce una correlazione logico-temporale delle attività di progetto attraverso appositi diagrammi (GANTT), sostanziando, tra l'altro, la strategia di implementazione decisa.	PM/TM
Work Breakdown Structure (WBS)	Scomposizione strutturata e gerarchica del progetto in sotto-obiettivi, fasi e attività elementari, definite ad un livello di granularità sempre maggiore. Orientata ai deliverable "tangibili" da rilasciare, fornisce un riferimento logico per le attività di gestione a supporto della fase di implementazione.	TM
Report di SAL	Documento di sintesi per fornire aggiornamento sullo stato di avanzamento delle attività progettuali. Elementi: periodo di riferimento, sintesi delle attività, milestones, responsabili delle attività, presenza di eventuali criticità/ritardi ed eventuali azioni di recupero.	TM
Action Log	Documento che assolve alle necessità giornaliere, finalizzato ad assolvere puntualmente micro-attività, che possono avere anche un risvolto critico di o di blocco delle attività, che possono riguardare incontri di condivisione, incontri tecnici, risoluzione di problematiche ecc.	TM
Registro dei Rischi o Issue Log	Formalizza le risultanze emerse dall'analisi dei potenziali rischi e/o criticità note di progetto (Risk Analysis), inclusi i vincoli normativi (Linee Guida AgID, GDPR, etc.)	TM
Stima e pianificazione dei costi	Formalizza le stime dei costi di progetto e la relativa distribuzione temporale nel corso dello svolgimento dello stesso.	PM/TM

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

Documentazione di supporto	Documenti di varia natura, di carattere tecnico di alto livello, nonché minute, verbali, comunicazioni istituzionali utili a facilitare le procedure di comunicazione tra i vari attori, nodali per la prosecuzione delle attività di progetto	TM/PM
-----------------------------------	--	-------

Tabella 8 - Strumenti a supporto della gestione tecnica di Progetto (PM/TM)

Il servizio di supporto alla gestione tecnica di Progetto (PM/TM) è offerto, come richiesto, per i Progetti PIE e DiMe-SIC2.0.

3.3.3.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialitico		Supporto alla gestione tecnica di Progetto (PM/TM)							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialitico	VE6.1.1.a - PIE	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	72	14.738,40 €
		VE6.1.1.b - DiMe-SIC2.0						560	114.632,00 €
Totale:									129.370,40 €

Tabella 9 - Dimensionamento del servizio di supporto alla gestione tecnica di Progetto (PM/TM)

3.3.4 Supporto Testing e Change Management

Il ciclo di vita del test sullo sviluppo si riferisce ad una serie di attività di test con passaggi specifici da eseguire in una sequenza definita, al fine di garantire che gli obiettivi di qualità vengano raggiunti, a ciascun sprint di rilascio. Per ogni fase sono previsti obiettivi e esiti diversi.



Figura 5 - Il ciclo di vita del test sullo sviluppo

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 05/09/2022	Uso pubblico	19 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

1. Pianificazione: la prima fase del ciclo di vita dello sviluppo è la pianificazione del test, dove si identificano le metriche, il metodo di raccolta e monitoraggio delle metriche stesse. Questa fase si basa, oltre che sui requisiti, anche sulla strategia dell'organizzazione e sull'analisi e mitigazione dei rischi.
2. Analisi: nella fase di "Analsi" si definisce "cosa" si va a testare. Prima di procedere con l'identificazione delle condizioni di prova, bisogna considerare quali sono i fattori che li influenzano (es. livelli e profondità dei test, complessità e rischio dello sviluppo, ciclo di vita dello sviluppo del software e gestione dei test).
3. Progettazione: in questa fase si definisce "come" procedere con i test. Sono previste una serie di attività tra cui:
 - la suddivisione delle condizioni di prova in più sotto-condizioni;
 - l'identificazione e ottenimento dei dati del test;
 - l'identificazione e impostazione dell'ambiente di test;
 - la creazione di metriche di tracciabilità dei requisiti e di copertura dei test.
4. Implementazione ed Esecuzione: l'obiettivo di questa fase è assegnare delle priorità ai casi di test ed eseguire i casi di test, registrare i difetti in caso di discrepanze riempiendo simultaneamente le metriche di tracciabilità per monitorare i progressi.
5. Chiusura: i test si chiudono con emissione del verbale di collaudo.

Una volta consolidate le diverse strategie di sviluppo ed innovazione dei processi e delle procedure, al fine di consolidare la "pianificazione del cambiamento organizzativo" complessivo, è necessario valutare attentamente l'introduzione repentina di attività di **change management**.

L'obiettivo dell'attività sarà quello di accompagnare l'amministrazione, supportandone l'evoluzione, organizzativa e tecnologica attraverso un approccio organizzato e dedicato al processo di cm, utile a prevedere gli impatti della trasformazione, definire le azioni per mitigarne gli effetti negativi, attuare gli interventi previsti e verificare i risultati della transizione.

L'output sarà la predisposizione di un Piano di Change Management che permetterà di:

- individuare tutti gli stakeholder interni ed esterni che partecipano al processo di Change Management organizzativo e funzionale;
- raccogliere tutti gli interventi necessari all'adeguamento dei processi organizzativi (es. formazione, assistenza al roll-out);
- dettagliare gli interventi, i destinatari ai cui sono rivolti, gli owner delle attività di realizzazione, la pianificazione di queste e la documentazione necessaria;
- attivare specifiche metodologie d'intervento da mettere in campo per ogni azione identificata, verificandone il corretto funzionamento attraverso un affiancamento e monitoraggio continuativo.

Al fine supportare l'Amministrazione nel percorso di cambiamento, viene proposto il modello ADKAR per la gestione del cambiamento. La figura illustra le cinque fasi che definiscono gli step fondamentali ai fini di informare, persuadere e coinvolgere gli attori nel processo di cambiamento.

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 05/09/2022	Uso pubblico	20 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0



Figura 6 - Il modello ADKAR

- **Consapevolezza – Awareness:** accrescere la consapevolezza che il cambiamento è necessario;
- **Desiderio – Desire:** desiderare di partecipare attivamente al cambiamento;
- **Conoscenza – Knowledge:** prendere conoscenza delle modalità con cui si attua il cambiamento;
- **Abilità – Ability:** migliorare la capacità di implementare il cambiamento;
- **Supporto – Reinforcement:** rinforzare il sostegno al cambiamento.

Il servizio di supporto testing e change management è offerto, come richiesto, per il solo Progetto DiMe-SIC2.0.

3.3.4.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialitico		Supporto Testing e Change Management							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialitico	VE6.1.1.b - DiMe-SIC2.0	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	171	35.003,70 €
Totale:									35.003,70 €

Tabella 10 - Dimensionamento del servizio di Supporto Testing e Change Management

3.3.5 Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM

Nel proseguo di quanto già realizzato su DiMe nell'ambito del servizio di prenotazione appuntamenti con cittadini, professionisti ed imprese, l'Int. 2.1 Servizi DiMe Trasversali del Progetto DiMe-SIC2.0 ha l'obiettivo di potenziare le funzionalità legate alla gestione degli appuntamenti al fine di:

- migliorare la gestione della comunicazione con il cittadino;
- garantire una risposta più puntuale al cittadino;
- ottimizzare la schedulazione degli appuntamenti;
- garantire una maggiore efficienza nella divisione del lavoro e nella specializzazione dei ruoli all'interno delle diverse unità organizzative.

Tra i vari interventi previsti per l'evoluzione del sistema Agenda, alcuni hanno impatti anche sul CitizenRelationship Management (CzRM) che dialoga con la piattaforma DiMe e che funge da punto di raccolta

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 05/09/2022	Uso pubblico	21 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

e di gestione delle istanze telefoniche (tra cui le richieste di appuntamento) che pervengono al Contact Center Unico della Città.

Il sistema di CzRM Salesforce verrà adeguato rispetto alle nuove funzionalità previste, tra le quali:

- la prenotazione di un appuntamento specialistico;
- la prenotazione di un appuntamento virtuale.

Per la gestione del servizio di appuntamento specialistico, sono previste:

- creazione di una tripletta con Ambito, Categoria e Sotto-Categoria a cui viene associato un ufficio competente per la richiesta di appuntamento specialistico. Il servizio verrà innescato da DiMeTP o SF e il Case generato verrà gestito in DiMeBO. Gli operatori del CCU potranno vedere lo status del ticket;
- successivamente alla chiusura del ticket in DiMeBO, è prevista la creazione di una tripletta, con Ambito, Categoria e Sotto-Categoria. Il servizio verrà innescato in AgendaBO con due possibili scenari:
 - creazione di due ID appuntamenti distinti dove, a seguito della scelta del cittadino AgendaBO comunica a SF lo status dei due ID. Andando a generare, per un soggetto, Case di cancellazione/annullamento;
 - creazione in SF di un Case con un oggetto che contenga i due ID appuntamento che, a seguito della scelta del cittadino, aggiorni in automatico gli ID. Andando a gestire un unico Case.

Per la gestione del servizio di appuntamento virtuale, utilizzando i moduli agenda già presenti, si prevede di implementare una funzione che permetta di:

- richiedere che l'appuntamento che si intenda prenotare avvenga in modalità virtuale. SF chiama il servizio di Microsoft 365 di AgendaBO e riceve un link teams;
- tracci gli appuntamenti virtuali richiesti in DiMeTP e AgendaBO.

Si torna a puntualizzare che **il servizio di supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM è offerto, come richiesto, per il solo Progetto DiMe-SIC2.0, intervento 2.1 – Servizi DiMe Trasversali.**

3.3.5.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialistico		Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialistico	VE6.1.1.b - DiMe-SIC2.0	2.1	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	68	13.919,60 €
Totale:									13.919,60 €

Tabella 11 - Dimensionamento del servizio di Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM

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 05/09/2022	Uso pubblico	22 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.3.6 Supporto di Dominio

Per il Servizio in oggetto si porranno a disposizione di VENIS delle risorse che, oltre a vantare competenze specifiche in ambito PM e PMO, hanno erogato servizi analoghi presso clienti assimilabili per grado di complessità e per domini trattati. Il Supporto specialistico si concretizza quindi in un supporto al Project Management di natura tecnica, che esprime una competenza sul contesto trattato. Le attività principali possono essere riassumibili come i seguito:

- presidio delle forniture e dei fornitori di beni/lavori/servizi;
- supporto all'attuazione di focus di approfondimento sul progetto, lungo le dimensioni amministrativa, economica e progettuale;
- supporto alle analisi funzionali e dei processi;
- supporto alla definizione del modello logico dell'architettura;
- supporto alla stesura della documentazione tecnica.

Pertanto, ai fini del supporto, verranno messe a disposizione risorse che abbiano sviluppato competenze di dominio nella Pubblica Amministrazione e su attività strettamente connesse alla realizzazione di piattaforme multi-canale per la comunicazione tra PA, Aziende, Enti e City User.

Il servizio di supporto di Dominio è offerto, come richiesto, per il solo Progetto PIE.

3.3.6.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialistico		Supporto di Dominio							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialistico	VE6.1.1.a - PIE	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	25	5.117,50 €
Totale:									5.117,50 €

Tabella 12 - Dimensionamento del servizio di Supporto di Dominio

3.3.7 Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics

Di seguito si riportano le principali attività che verranno svolte in relazione ai seguenti macro-filoni:

- **Mappatura delle esigenze:**
 - attività di Digital Translation, ovvero di traduzione dei requisiti espressi dagli interlocutori in termini analitici, informatici e matematici per una corretta comprensione in termini di requisiti tecnici e di data science;
 - analisi del contesto infrastrutturale esistente: supporto nell'identificare i criteri di mappatura del sistema oggi in essere e definizione dei parametri mancanti che dovranno essere raccolti

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 05/09/2022	Uso pubblico	23 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

per avere una mappatura completa della situazione AS IS, individuando la copertura territoriale necessaria in base ai punti di interesse identificati;

- individuazione delle esigenze operative, degli stakeholder coinvolti e dei relativi ruoli.
- **Prioritizzazione dei casi d'uso:** parte dell'attività è rappresentata dalla prioritizzazione dei casi d'uso che sarà svolta secondo la seguente modalità:
 - Identificazione dei casi d'uso e traduzione in termini analitici e in requisiti di carattere tecnico-funzionale;
 - Valutazione di alto livello degli use case tenendo in considerazione la complessità degli use case e il valore per il Comune di Venezia e tutti gli stakeholder coinvolti;
 - Prima verifica di compliance dei casi d'uso in termini di richieste tecnologiche (e.g. verifica che la tecnologia sia sufficientemente matura per lo sviluppo degli use case). In questa fase verranno identificati tre use case che permettono una realizzazione in linea con le tecnologie in essere e con lo sviluppo tecnologico a cui si ha accesso.
- **Creazione di una matrice valore-costi:**
 - Definizione di KPI strategici di creazione del valore, ovvero dimensioni volte ad indicare l'aumento della sicurezza e l'eventuale risparmio apportato dall'ottimizzazione delle risorse nel monitorare eventi specifici;
 - Analisi ed individuazione di un range di costo per l'implementazione dei tre use case selezionati;
 - Creazione di una matrice volta a identificare un secondo livello di prioritizzazione dei tre use case, la quale prenderà in considerazione fattori quali l'acquisto di tecnologia a supporto di quella esistente l'aderenza dell'infrastruttura e dell'architettura attuale con le necessità di sviluppo, la maturità delle soluzioni offerte dai vendor rispetto alle esigenze specifiche, l'identificazione di bottlenecks sia a livello tecnologico sia a livello procedurale-metodologico che lo sviluppo dello use case potrebbe comportare.

Il servizio di supporto di Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano è offerto, come richiesto, per il solo Progetto VAA.

3.3.7.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialitico		Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialitico	VE6.1.2.e - VAA	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	122	24.973,40 €
Totale:									24.973,40 €

Tabella 13 - Dimensionamento del servizio di Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.3.8 Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano

Si riportano di seguito le attività da svolgere a supporto dell'attuazione del Progetto Con.Me, in riferimento al bando regionale "Agire per la cittadinanza digitale".

- **Coinvolgimento degli Enti Locali:** supporto all'accompagnamento nel processo di trasformazione digitale degli Enti Locali facenti parte della compagine tramite attività di:
 - Rapporto diretto con i Comuni dell'aggregazione a garanzia del corretto adempimento degli obblighi previsti dal bando e dello svolgimento delle attività;
 - Supporto all'organizzazione e alla comunicazione di webinar di approfondimento sulla fruizione dei servizi digitali da integrare;
 - Supporto all'effettivo dispiegamento dei servizi digitali identificati in base alle esigenze dei singoli Comuni, anche tramite la predisposizione di documentazione specifica rivolta agli operatori comunali;

- **Demand management**
 - Raccolta di fabbisogni e criticità che emergono da parte degli Enti Locali a seguito della diffusione e dell'attivazione dei servizi digitali previsti da bando;
 - Razionalizzazione delle problematiche emerse e indirizzo alle strutture di competenza, nonché supporto alla risoluzione.

Il servizio di supporto di Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano è offerto, come richiesto, per il solo Progetto CON.ME, azioni 2.2.2 e 2.2.3.

3.3.8.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S7 – Supporto Specialitico		Supporto al dispiegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S7	Supporto Specialitico	CON.ME	-	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	98	20.060,60 €
Totale:									20.060,60 €

Tabella 14 - Dimensionamento del servizio di Supporto di servizi digitali sul territorio metropolitano

3.4 Supporto alla realizzazione di Software e Portali

3.4.1 Migrazione database AUGe-DiMeBO

La migrazione delle strutture dati da PostgreSQL 13 ad Oracle 12C avverrà tenendo conto dei requisiti e vincoli indicati nel piano dei fabbisogni garantendo il minimo disservizio e la minor modifica dei dati: le strutture dati, gli indici e le stored procedure/functions/views saranno ricreate tenendo conto dei metadati a queste associate.

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 05/09/2022	Uso pubblico	25 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

Particolare attenzione, come peraltro richiesto, sarà posta nelle verifiche formali sulla banca dati target in modo da garantirne il completo trasferimento.

Il processo sarà supportato da strumenti automatici\semiautomatici leader di mercato che consentiranno di ridurre i tempi di elapsed aumentato la garanzia di successo della migrazione.

A valle della migrazione saranno realizzati degli script di analisi che verificheranno il corretto trasferimento di ogni singolo record.

Non sono inclusi nel processo di migrazione test funzionali ovvero l'esecuzione di eventuali test book applicativi.

Il servizio di supporto di Migrazione database AUGe_DiMeBO è offerto, come richiesto, per il solo Progetto DiMe-SIC2.0, intervento 1.3 – Evoluzione AUGe.

3.4.1.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Migrazione database AUGe_DiMeBO							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	1.3	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	364	70.004,48 €
Totale:									70.004,48 €

Tabella 15 - Dimensionamento del servizio di Migrazione database AUGe-DiMeBO

3.4.2 Evoluzione AUGe e procedimenti

Come indicato nel Piano dei Fabbisogni, sulla base della documentazione tecnica sviluppata e messa a disposizione, si provvederà ad effettuare gli sviluppi per l'implementazione su AUGe di procedimenti inerenti allo Sviluppo del Territorio Procedimenti Urbanistici, Coesione Sociale e Servizi Abitativi

I procedimenti da implementare possono essere scomposti in più fasi (presentazione, istruttoria, esito e adozione) e vedono il coinvolgimento di diversi soggetti quali utenti (imprese, professionisti e cittadini) che interloquiscono a vario titolo nel procedimento amministrativo, con gli uffici interni, gli organi politici del Comune di Venezia e con gli Enti Terzi sovracomunali che sono chiamati a fornire pareri.

Sia nel caso in cui il processo nasca da istanza di parte, sia nel caso in cui sia aperto d'ufficio, AUGe si dovrà occupare della gestione dell'istruttoria e della generazione del provvedimento amministrativo che stabilirà l'accettazione o il diniego della domanda.

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 05/09/2022	Uso pubblico	26 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

L'attività sarà organizzata in modo tale da condividere la progettazione e solo dopo la relativa approvazione si avvierà l'implementazione che sarà composta da più fasi:

- Analisi del singolo requisito procedurale: sulla base della documentazione ricevuta verranno pianificati incontri di analisi di dettaglio;
- Sviluppo artefatto consistente: per una maggiore garanzia di qualità si prevedono riasci progressivi ogni volta che sia stato realizzato un artefatto consistente che possa essere valutato dal committente.
 - Servizi REST relativi a “conferenza dei servizi”, sezione “urbanistica” e “servizi abitativi”;
 - Processi BE quali function, store procedure e viste relative alla “conferenza dei servizi” sezione “urbanistica” e “servizi abitativi”;
 - Processi FE relativi a “conferenza dei servizi” sezione “urbanistica” e “servizi abitativi”;
- Verifica con referenti di progetto del committente.

Il servizio di supporto di Evoluzione AUGe e procedimenti è offerto, come richiesto, per i Progetti DiMe-SIC2.0, interventi 2.4 – Sviluppo del Territorio Procedimenti Urbanistici e 2.7b – Coesione Sociale – Servizi Abitativi.

3.4.2.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Evoluzione AUGe e procedimenti							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.4, 2.7b	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	575	110.584,00 €
Totale:									110.584,00 €

Tabella 16 - Dimensionamento del servizio di Evoluzione AUGe e procedimenti

3.4.3 Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni

Questa attività è richiesta per i servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni, in particolare per:

- Sport,
- Associazioni,
- Gestione grandi eventi.

Per tali stream l'attività di progettazione e implementazione riguarderà nel dettaglio:

- Sport:

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 05/09/2022	Uso pubblico	27 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- Realizzazione gestionale Presenze e Calcolo Canonici;
- Creazione di Card Su dime per richieste continuative e richieste continuative residuali;
- Creazione di Card su DIME per richieste temporanee di utilizzo spazi/risorse;
- Associazioni:
 - Realizzazione portale centralizzato per Associazioni e Albo Associazioni;
 - Creazione di card su dime estendo la richiesta di iscrizione con la nomina di un nuovo presidente;
 - Accentramento di tutte le informazioni attualmente distribuite su più database in un unico RDBMS destinazione designato.
- Gestione eventi:
 - Realizzazione gestionale per prenotazioni spazi grandi eventi;
 - Gestione servizio al cittadino;
 - Gestione servizio uffici preposti.

In analogia agli altri interventi previsti, l’approccio realizzativo prevede una preventiva analisi e progettazione che porta alla produzione di documenti da approvare da parte del committente. In seguito all’approvazione verranno avviati i cantieri per la realizzazione di quanto previsto per ciascuno stream:

- Servizi REST relativi a “Sport”, “Associazioni” e “Gestione eventi”;
- Processi BE quali function, store procedure e viste relative “Sport”, “Associazioni” e “Gestione eventi”;
- Processi FE relativi a “Sport”, “Associazioni” e “Gestione eventi”.

Sempre nell’ambito “Associazioni” è prevista la realizzazione di un’area di scambio comunicazioni tra soggetti interessati, attività che si ritiene distinta, per natura ed effort, da quelle sin qui elencate (v. par. 3.4.3.1 Dimensionamento del servizio).

Il servizio di supporto di Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni è offerto, come richiesto, per il solo Progetti DiMe-SIC2.0, interventi 2.2 – Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni.

3.4.3.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l’impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell’IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.2	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	395	75.966,40 €
								21*	4.038,72 €*
Totale:								80.005,12 €	

Tabella 17 - Dimensionamento del servizio di Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni

(*) Stima espressamente dedicata alla realizzazione di un'area web per la comunicazione ed esposizione delle informazioni del Portale Associazionismo, con possibilità di scambio di informazioni tra soggetti interessati.

3.4.4 Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe

Come indicato nel Piano dei Fabbisogni allo scopo di dismettere l'attuale Portale GeoLP interoperato con il vecchio gestionale dei Lavori Pubblici, volendo garantire al cittadino un single point of access per l'accesso ai servizi digitali del Comune, l'Intervento prevede la realizzazione di un nuovo servizio di consultazione delle Opere Pubbliche sulla Piattaforma DiMe.

Il servizio consentirà di seguire lo sviluppo delle Opere Pubbliche sul territorio mettendo a disposizione dell'utente metodi di ricerca quali:

- attraverso una ricerca avanzata;
- attraverso una visualizzazione delle stesse georiferita, cui associare, per ciascuna, un elenco di informazioni e dati predefinito;
- tramite un elenco alfanumerico per opere non georiferite, in quanto diffuse nel territorio.

Il servizio di supporto di Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe è offerto, come richiesto, per il solo Progetto DiMe-SIC2.0, interventi 2.6 – Lavori Pubblici

3.4.4.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforme DiMe							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.6	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	156	30.001,92 €
Totale:								30.001,92 €	

Tabella 18 - Dimensionamento del servizio di Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.4.5 Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi

In linea con quanto indicato nel Piano di Fabbisogno, questa linea progettuale prevede l'attività di progettazione, implementazione e integrazione con il sistema esistente Resys per i seguenti elementi:

- Creazione servizio On-Line (DIME) al cittadino per consultazione posizione contrattuale contabile dell'assegnatario di alloggio pubblico
- Creazione servizio On-Line (DIME) al cittadino per la presentazione domanda di partecipazione a bandi di servizi abitativi
- Creazione servizio On-Line (DIME) presentazione istanza in materia di censimento anagrafico reddituale ERP e social Housing

L'implementazione sarà composta da più fasi:

- Analisi del singolo requisito procedurale;
- Sviluppo artefatto consistente in:
 - Creazione Cards su DIME;
 - Servizi REST relativi a "assegnazione alloggio pubblico", "bandi di servizi abitativi" e "censimento anagrafico reddituale ERP e social Housing";
 - Processi BE quali function, store procedure e viste relative a "assegnazione alloggio pubblico", "bandi di servizi abitativi" e "censimento anagrafico reddituale ERP e social Housing";
 - Processi FE relativi a "assegnazione alloggio pubblico", "bandi di servizi abitativi" e "censimento anagrafico reddituale ERP e social Housing";
- Verifica requisito di business con stakeholder.

Il servizio di supporto di Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi è offerto, come richiesto, per il solo Progetto DiMe-SIC2.0, interventi 2.7b – Coesione Sociale – Servizi Abitativi.

3.4.5.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.7b	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	140	26.924,80 €
Totale:									26.924,80 €

Tabella 19 - Dimensionamento del servizio di Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi

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 05/09/2022	Uso pubblico	30 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.4.6 Potenziamento sistemi di back-office I-CARE

L'intervento in oggetto è finalizzato a potenziare dal punto di vista funzionale il Sistema Informativo per le Politiche Sociali della Città di Venezia e basato sulla piattaforma digitale ICARE©; l'intervento intende realizzare il complesso di configurazioni e di parametrizzazioni necessari a gestire le funzionalità richieste nel Piano dei Fabbisogni predisposto dalla Città stessa.

In proposito appare utile precisare che detta piattaforma ICARE© è nella disponibilità del Cliente in quanto precedentemente licenziata.

Il complesso delle attività che arricchiranno e specializzeranno la piattaforma costituirà una libreria software, che sarà utilizzabile con l'ambiente ICARE©.

A partire dalle indicazioni espresse dal Cliente nel Piano dei fabbisogni si sono evidenziate le esigenze sottoindicate, di moduli funzionali e di servizi richiesti.

A tal fine, l'Amministrazione richiede, per ognuno dei moduli funzionali indicati nei paragrafi che seguono, la realizzazione della piattaforma (Sistema Informativo Integrato per le Politiche Sociali) relativa alla gestione dei processi socio-assistenziali dell'Ente, mediante la configurazione dei moduli standard della piattaforma stessa.

La piattaforma è basata su un motore di workflow che consente la modellazione di processi funzionali standard e/o la generazione di nuovi moduli funzionali al momento non previsti.

L'oggetto del presente Progetto dei Fabbisogni consiste specificatamente nella realizzazione delle configurazioni e delle modellazioni dei processi, al fine di rendere il comportamento standard di ICARE© (già nelle disponibilità del Comune a mezzo di licenza d'uso) conforme alle esigenze funzionali espresse nel Piano dei Fabbisogni;

I moduli funzionali individuati e richiesti come oggetto di intervento sono i seguenti:

▪ **Residenzialità Disabili (NUOVO REGOLAMENTO)**

Le Residenze Sanitarie per Disabili sono strutture a carattere socio-sanitario e socio-assistenziale, destinate a persone con disabilità che risultano prive del necessario supporto familiare, o per le quali la permanenza nel proprio nucleo familiare sia valutata non più possibile.

Gestione delle Strutture, dei contratti e dei listini dei servizi offerti. Gestione del soggetto/cartella sociale digitale, evidenza delle necessità identificate, gestione dei servizi erogati alla persona, gestione economica/fatturazione degli interventi, gestione delle contribuzioni sulla base dell'Isee (es: a carico del soggetto, del Comune, di Enti terzi).

▪ **Accesso dedicato Anziani e Disabili**

Gestione specifica di accesso ai servizi per gli Anziani e Disabili. I Servizi possono essere per esempio (elenco non esaustivo):

- Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza presso la loro residenza/famiglia.
- Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) consiste in interventi da fornire ai cittadini.

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 05/09/2022	Uso pubblico	31 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- I servizi per l'integrazione scolastica dei diversamente abili finalizzati a garantire il diritto allo studio dei portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali attraverso il loro inserimento nelle strutture scolastiche.
- Prestazioni del servizio di integrazione scolastica il sostegno socio-educativo.
- Il trasporto scolastico.
- L'acquisto di attrezzature tecniche e sussidi didattici per l'integrazione scolastica e le attività collegate, (es: attività sportive; le attività didattiche di sostegno con personale specializzato; il sostegno psico-socioeducativo in ambiente scolastico ed extrascolastico per il rapporto dei soggetti diversamente abili con i loro nuclei familiari e con la classe).
- Il Buono Servizio per disabili ed anziani non autosufficienti con la gestione dei benefici economici per il contrasto alla povertà, rivolto a destinatari finali (anziani e disabili), vincolato al sostegno del pagamento di servizi a "domanda individuale", per un servizio domiciliare o a ciclo diurno.
- Gestione del piano assistenziale individuale (PAI) per l'accesso a prestazioni socio-sanitarie o di una scheda di valutazione sociale nel caso di prestazioni socio-assistenziali.

Il processo gestionale parte dalla domanda e prosegue con la valutazione, anche attraverso specifiche commissioni, della richiesta e la definizione del progetto sociale per tutte le componenti del caso con l'erogazione degli interventi identificati. Esiste un controllo delle attività eseguite (Diario delle attività) e da eseguire con il contemporaneo controllo operativo ed economico.

■ **Bando ReACT**

Gestione dei processi relativi al Bando ReACT.

Aree di intervento possibili: Per l'inclusione sociale, per l'integrazione delle persone in condizioni di povertà e di marginalità estrema e dei senza fissa dimora. Per sostenere l'occupazione, promuovere l'occupazione giovanile, per rafforzare e modernizzare la rete di servizi pubblici per l'impiego per attuare le politiche attive del mercato del lavoro e per migliorare la transizione digitale nelle scuole.

Integrazione con lo sportello on-line del Comune di Venezia (DIME), canale di accesso digitale del cittadino per i Servizi comunali erogati, integrazione con l'applicativo per la gestione del Protocollo per gli atti e documenti emessi e/o ricevuti.

Gestione delle istruttorie dei richiedenti con specifici iter gestionali digitali, compresa la gestione della documentazione digitale.

Integrazione con i Servizi INPS per la gestione dell'Isee anche in modalità massiva.

Gestione delle Commissioni di valutazione sociale anche multidimensionale (Uvmd), Istruzione, Scuola, Cultura e Sport.

■ **Bando ReACT - ICARE-Pay**

Gestione del servizio ICARE Pay per l'erogazione di contributi economici (Buoni Spesa) e dei contributi "una tantum" a sostegno del pagamento delle utenze domestiche e per la gestione delle attività a pagamento sul territorio.

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 05/09/2022	Uso pubblico	32 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

ICARE Pay è un servizio che nasce per rispondere alle esigenze dei pagamenti nell'ambito di tutti i programmi di distribuzione di contributi di solidarietà e benefici economici indipendentemente della loro natura e viene attivato a valle dei processi e dei servizi proposti da ATENA, completando così il processo di fruizione dei contributi erogati.

ICARE Pay, è una soluzione che digitalizza l'intero processo utilizzando una app per il Beneficiario e una app per l'Esercente/Ente erogante che potrà acquisire le transazioni tramite lo smartphone. Tutti dati e le informazioni vengono quindi memorizzate nella piattaforma ICARE.

Opzionalmente i Beneficiari privi di smartphone potranno utilizzare la tessera sanitaria o ricevere una carta di pagamento nominativa, che verrà letta dall'Esercente con la stessa modalità già sopra descritta (app ICARE Pay) con la rendicontazione delle spese/di quanto erogato in tempo reale.

▪ **Residenzialità Anziani e Salute Mentale, Semiresidenzialità Anziani (GPS)**

Gestione delle prestazioni Residenziali e Semiresidenziali Anziani con l'identificazione degli utenti non autosufficienti, che qualificano diverse tipologie prestazionali; es: Anziani non autosufficienti, Persone disabili giovani e adulte, Persone con patologie psichiatriche, Persone con patologie terminali.

Gestione e rilevazione coesa di un flusso informativo anche in presenza di una forte eterogeneità dei modelli autorizzativi ed organizzativi, nonché delle modalità di erogazione del servizio anche con la definizione e classificazione delle prestazioni.

▪ **Assistenza Tutelare e Cure Familiari (GPS) (interoperabilità con Soggetto erogatore)**

Gestione dei Servizi di assistenza tutelare e cure familiari, anche attraverso l'interoperabilità con i soggetti/strutture eroganti. Gestione del piano assistenziale individuale (PAI), con la gestione del calendario delle attività previste e delle relative scadenze, con la rendicontazione delle attività erogate, con la presenza di un portale per i fornitori per il rapporto con l'Ente Pubblico e la gestione delle prestazioni e dei servizi erogati.

Questo metodo gestionale permette di avere un controllo delle prestazioni/degli interventi in essere con una visibilità sia operativa che economica, attraverso il monitor applicativo e i cruscotti disponibili per la pianificazione operativa.

▪ **Contributi economici**

I contributi economici costituiscono uno strumento professionale del servizio sociale, orientato alle attività di prevenzione, protezione, integrazione e attivazione del cittadino e/o nuclei familiari in situazioni di disagio.

La gestione dei contributi economici permette di gestire l'intero iter, dal ricevimento della richiesta sia fisica che digitale, la sua valutazione e l'erogazione, potendo procedere con tutti i controlli necessari durante l'intero periodo di erogazione per il controllo anche della spesa prevista.

In questa fase è prevista la gestione dei pagamenti massivi periodici differenziati per tipologia di prestazione ed il ritorno dal sistema contabile degli estremi dell'avvenuto pagamento.

L'effort stimato si fonda sulle seguenti assunzioni:

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 05/09/2022	Uso pubblico	33 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

- Il servizio di migrazione verrà effettuato secondo gli standard ICare, pertanto, l'attività di normalizzazione dei dati rispetto ai tracciati standard ICare è a carico di Venis;
- Le analisi funzionali vengono svolte da Venis che produce un documento di analisi dettagliato Atena partecipa alle riunioni di rilevazione dei requisiti per un effort complessivo di n. 4 ½ gg per ogni modulo (n. 7 moduli);
- Il ciclo di vita di configurazione e personalizzazione di ICARE prevede n 1 riciclo;
- I processi relativi ai servizi n. 3, 4, 5, 6 e 7 (quindi ad esclusione dei servizi n 1 e 2) sono di tipo semplificato, ovvero:
 - Sono basati su una configurazione standard ICare ovvero le personalizzazioni verranno basate sull'interfaccia e sugli strumenti propri di ICARE alla luce di quanto esposto si intendono quindi non compresi nella fornitura a corpo eventuali interventi per la modifica dell'interfaccia applicativa;
 - Prevedono un max di n 2 report personalizzati.

Il servizio di supporto di Potenziamento sistemi di back-office I-CARE è offerto, come richiesto, per il solo Progetti DiMe-SIC2.0, interventi 2.7a – Coesione Sociale – Servizi Sociali.

3.4.6.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Potenziamento sistemi di back-office I-CARE							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.7a	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	1976	380.024,32 €
Totale:									380.024,32 €

Tabella 20 - Dimensionamento del servizio di Potenziamento sistemi di back-office I-CARE

3.4.7 Evoluzione Applicativo Scuole – Turni e presenze

Sarà erogato un servizio di Manutenzione Evolutiva per l'applicativo "Turni insegnanti e presenze bambini" in utilizzo alla Direzione Servizi Educativi e al personale docente di Asili Nido e Scuola dell'Infanzia comunali.

Le attività riguarderanno l'introduzione di due cruscotti nella sezione "Pianifica Turni" delle singole scuole che, a partire dal numero di educatori e bambini presenti in ogni sezione, verifichino attraverso il coefficiente di correlazione il corretto rapporto numerico, evidenziando i casi che necessitino ulteriori insegnanti in servizio.

Il servizio di Evoluzione Applicativo Scuole è offerto, come richiesto, per il solo Progetti DiMe-SIC2.0, interventi 2.8 – Servizi Educativi.

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 05/09/2022	Uso pubblico	34 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.4.7.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Evoluzione Applicativo Scuole – Turni e presenze							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.8	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	21	4.038,72 €
Totale:									4.038,72 €

Tabella 21 - Dimensionamento del servizio di Evoluzione Applicativo Scuole

3.4.8 Sportello Genitore

Sarà erogato un servizio di Manutenzione Evolutiva in ambito Servizi Educativi, nel contesto della prevista riorganizzazione dei servizi dedicati ai genitori il cui obiettivo è quello di realizzare un'unica piattaforma alla quale il genitore acceda per fruire di tutti i servizi dedicati all'ambito scolastico: iscrizioni asilo nido o scuola dell'infanzia, situazione pagamenti rette scolastiche, richiesta di utilizzo trasporti scolastici, esenzione mensa scolastica, ecc.

Il servizio di Sportello Genitore è offerto, come richiesto, per il solo Progetti DiMe-SIC2.0, interventi 2.8 – Servizi Educativi.

3.4.8.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Sportello Genitore							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.8	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	166	31.925,12 €
Totale:									31.925,12 €

Tabella 22 - Dimensionamento del servizio di Sportello Genitore

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 05/09/2022	Uso pubblico	35 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

3.4.9 Realizzazione Card DiMe Tributi

Sarà erogato un servizio di Manutenzione Evolutiva per migliorare nel Portale DiMe, contestualmente al rifacimento del gestionale Tributi-Canoni, l'offerta dei servizi dedicati ai cittadini e inerenti ai Tributi.

Il servizio di Realizzazione Card DiMe Tributi è offerto, come richiesto, per il solo Progetti DiMe-SIC2.0, interventi 2.5 – Tributi.

3.4.9.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Realizzazione Card DiMe Tributi							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.5	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	78	15.000,96 €
Totale:									15.000,96 €

Tabella 23 - Dimensionamento del servizio di Realizzazione Card DiMe Tributi

3.4.10 Servizi ai cittadini e imprese

Sarà erogato un servizio di Manutenzione Evolutiva per fornire supporto per gli sviluppi dedicati al solo **Progetti DiMe-SIC2.0, intervento 2.3 – Servizi ai cittadini e imprese.**

3.4.10.1 Dimensionamento del servizio

Si riporta di seguito l'impegno previsto, in termini di quantità e prezzo dei servizi che saranno erogati. I valori indicati in tabella sono espressi al netto dell'IVA.

L4.S1 – Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web		Servizi ai cittadini e imprese							
Codice Servizio	Nome Servizio	Progetto	Intervento	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità consuntivazione	Quantità	Valore economico attività per progetto
L4.S1.1a	WEB - Ciclo Completo	VE6.1.1.b – DiMe-SIC2.0	2.3	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	96	18.462,72 €
Totale:									18.462,72 €

Tabella 24 - Dimensionamento del servizio di Servizi ai cittadini e imprese

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 05/09/2022	Uso pubblico	36 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

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):

REACT-EU e ALTRA PROGETTUALITA'							
Codice Servizio	Nome Servizio	Metrica pricing	Prezzo Unitario	Modalità erogazione	Modalità di consuntivazione	Quantità	Valore economico
L4.S1	Progettazione sviluppo mev rifacimento portali siti e applica. Web	gg/pp	192,32 €	Progettuale	A corpo	3988	766.972,16 €
L4.S7	Supporto Specialistico	gg/pp	204,70 €	Progettuale	A corpo	2293	469.377,10 €
						Totale:	1.236.349,26 €

Tabella 25 - Servizi ed importi

3.6 Impegno delle risorse professionali

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

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

3.7 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

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

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

Tabella 26 - Organizzazione Centro Servizi

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:

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 05/09/2022	Uso pubblico	37 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

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

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

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

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

3.8 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 Raggruppamento fornire personale e documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo.

Versione 1.0 Data di emissione 05/09/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 38 di 46
--	--	--------------------

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (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 mensile e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

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

- il 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 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 05/09/2022	Uso pubblico	39 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

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

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

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

Versione 1.0 Data di emissione 05/09/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 40 di 46
--	--	--------------------

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:

Nome Servizio	2022			
	SET	OTT	NOV	DIC
Supporto specialistico	x	x	x	x
Supporto Tecnico Trasversale	x	x	x	x
Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Progetto	x	x	x	x
Supporto alla gestione tecnica di Progetto (PM/TM)	x	x	x	x
Supporto Testing e Change Management	x	x	x	x
Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM		x	x	x
Supporto di Dominio	x	x		
Supporto alla conduzione degli interventi legati al tema Video Analytics	x	x	x	x
Supporto al dispoegamento di servizi digitali sul territorio metropolitano	x	x	x	x
Supporto alla realizzazione di software e portali	x	x	x	x
Migrazione database AUGe-DiMeBO	x	x	x	x
Evoluzione AUGe e procedimenti		x	x	x
Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni		x	x	x
Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe		x	x	x
Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi		x	x	x
Potenziamento sistemi di back-office I-CARE	x	x	x	x
Evoluzione Applicativo Scuole – Turni e presenze		x	x	x
Sportello Genitore		x	x	x
Realizzazione Card DiMe Tributi	x	x	x	x
Servizi al cittadino e imprese		x	x	x

Tabella 27 - Piano di lavoro

Di comune accordo con l'Amm.ne e in virtù del DL 17 maggio 2022, n.50, art.49, la scadenza progettuale viene estesa, rispetto a quanto riportato nel Piano dei fabbisogni, al 31/12/2022.

La data di scadenza del contratto esecutivo è fissata quindi per il giorno 31/12/2022.

La figura soprastante fornisce una indicazione di massima della durata delle attività previste del Progetto. Il piano operativo di dettaglio sarà prodotto nelle fasi iniziali di progetto.

Versione 1.0 Data di emissione 05/09/2022	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 46
--	--	--------------------

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.2.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 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 SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.3.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

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 05/09/2022	Uso pubblico	42 di 46

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 09/09/2022.

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

Qualora la fornitura dovesse richiedere una estensione temporale finalizzata all'effettivo raggiungimento degli obiettivi di cui al presente Progetto dei fabbisogni, il Fornitore si impegna ad erogare tutti i servizi contrattualizzati, su richiesta dell'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo.

Versione 1.0 Data di emissione 05/09/2022	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 46
--	--	--------------------

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Elenco Operazioni con rispettiva Azione di pertinenza	4
Tabella 2 – Identificativo e descrizione riferimenti normativi	5
Tabella 3 – Acronimi e glossario	5
Tabella 4 - Nominativi e ruoli incaricati ai servizi.....	7
Tabella 5 – Servizi e inquadramento.....	9
Tabella 6 - Dimensionamento del servizio di Supporto Tecnico Trasversale	16
Tabella 7 - Dimensionamento del servizio di Supporto alla gestione degli strumenti di monitoraggio e avanzamento attività di Progetto.....	17
Tabella 8 - Strumenti a supporto della gestione tecnica di Progetto (PM/TM)	19
Tabella 9 - Dimensionamento del servizio di supporto alla gestione tecnica di Progetto (PM/TM)	19
Tabella 10 - Dimensionamento del servizio di Supporto Testing e Change Management	21
Tabella 11 - Dimensionamento del servizio di Supporto all'evoluzione delle funzionalità di Agenda Cittadino su CRM	22
Tabella 12 - Dimensionamento del servizio di Supporto di Dominio	23
Tabella 13 - Dimensionamento del servizio di Supporto alla conduzione di interventi di Video Analytics.....	24
Tabella 14 - Dimensionamento del servizio di Supporto di servizi digitali sul territorio metropolitano	25
Tabella 15 - Dimensionamento del servizio di Migrazione database AUGe-DiMeBO	26
Tabella 16 - Dimensionamento del servizio di Evoluzione AUGe e procedimenti	27
Tabella 17 - Dimensionamento del servizio di Servizi per lo Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni.....	29
Tabella 18 - Dimensionamento del servizio di Consultazione Opere Pubbliche su Piattaforma DiMe	29
Tabella 19 - Dimensionamento del servizio di Realizzazione Card-DiMe Servizi Abitativi	30
Tabella 20 - Dimensionamento del servizio di Potenziamento sistemi di back-office I-CARE	34
Tabella 21 - Dimensionamento del servizio di Evoluzione Applicativo Scuole	35
Tabella 22 - Dimensionamento del servizio di Sportello Genitore	35
Tabella 23 - Dimensionamento del servizio di Realizzazione Card DiMe Tributi	36
Tabella 24 - Dimensionamento del servizio di Servizi ai cittadini e imprese	36
Tabella 25 - Servizi ed importi	37
Tabella 26 - Organizzazione Centro Servizi	37
Tabella 27 - Piano di lavoro.....	41

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 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-VENIS_REACT EU-ProgettoFabbisogni_v1.0

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organizzazione per esecuzione contratto.....	6
Figura 2 - Viste ed orientamenti del supporto.....	10
Figura 3 - approccio DMAIC.....	11
Figura 4 - Azioni	14
Figura 5 - Il ciclo di via del test sullo sviluppo.....	19
Figura 6 - Il modello ADKAR.....	21