

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

ALLEGATO 1.....	1
INDICE	2
1. Introduzione.....	8
1.1 Premessa.....	8
1.2 Scopo del documento	8
1.3 Organizzazione del documento	8
1.4 Termini e definizione	9
2. Descrizione del contesto	9
2.1 ARIA S.p.A.....	9
2.1.1 La Divisione Comunicazione Digitale	10
2.1.1.1 Centro di competenza	10
2.1.1.2 Centro servizi.....	11
2.2 Contesto tecnologico	11
3. Oggetto della fornitura	11
3.1 Durata	11
4. Figure professionali	12
5. Requisiti della fornitura.....	12
5.1 Approccio all'organizzazione operativa.....	12
5.1.1 Servizi on-demand.....	12
5.1.2 Servizi continuativi.....	13
5.1.3 Servizi professionali.....	13
5.1.4 Servizi custom	13
6. Lotto Consulting.....	13
6.1 Demand management.....	14
6.1.1 Digital strategy.....	14
6.1.1.1 Descrizione	14
6.1.1.2 Modalità di esecuzione	14
6.1.1.3 Output.....	15
6.1.1.4 Oggetto della fornitura	16
6.1.2 Programmazione ICT e governo del sistema informativo di comunicazione digitale	17
6.1.2.1 Descrizione	17
6.1.2.2 Modalità di esecuzione	17
6.1.2.3 Output.....	17
6.1.2.4 Oggetto della fornitura	19
6.2 Program e project management	20
6.2.1 Descrizione	20
6.2.2 Modalità di esecuzione	21
6.2.3 Output.....	22
6.2.4 Oggetto della fornitura	23
6.3 Digital compliance	24
6.3.1 Descrizione	24
6.3.2 Modalità di esecuzione	25
6.3.3 Output.....	25
6.3.4 Oggetto della fornitura.....	27
6.3.4.1 Modalità di realizzazione delle attività	27
6.3.4.2 Elementi dimensionali.....	27
6.3.4.3 Tempi e luoghi di esecuzione.....	28
6.4 Servizi di agenzia e comunicazione	28
6.4.1 Descrizione	28
6.4.2 Modalità di esecuzione e output	28
6.4.3 Oggetto della fornitura.....	31
6.4.3.1 Modalità di realizzazione delle attività	31
6.4.3.2 Tempi e luoghi di esecuzione.....	31
6.5 Reperibilità dei servizi di agenzia e comunicazione	32
6.5.1 Descrizione	32
6.5.2 Modalità di esecuzione	32

6.5.3	Output.....	32
6.5.4	Oggetto della fornitura.....	32
6.5.4.1	Modalità di realizzazione delle attività.....	32
6.5.4.2	Tempi e luoghi di esecuzione.....	32
6.6	Web data analysis e visualization.....	33
6.6.1	Descrizione.....	33
6.6.2	Modalità di esecuzione.....	33
6.6.3	Output.....	34
6.6.4	Oggetto della fornitura.....	35
6.6.4.1	Modalità di realizzazione delle attività.....	35
6.6.4.2	Elementi dimensionali.....	36
6.6.4.3	Tempi e luoghi di esecuzione.....	36
6.7	Modalità di erogazione del servizio.....	36
6.7.1	Presenza in carico.....	37
6.8	Strumenti per l'esecuzione della fornitura.....	38
6.9	Attività a fine fornitura.....	39
6.10	Livelli di servizio.....	39
6.10.1	Livelli di servizio generali.....	40
7.	Lotto Digital.....	45
7.1	Descrizione generale.....	45
7.1.1	Pianificazione e modalità di esecuzione della fornitura.....	45
7.1.2	Requisiti di qualificazione dei servizi e del CSP (Cloud Service Provider).....	47
7.1.3	Mantenimento della Qualificazione dei Servizi e delle Infrastrutture nella Fase Esecutiva del Contratto.....	48
7.2	Progetto di trasformazione dell'ecosistema di comunicazione digitale.....	49
7.2.1	Contesto e obiettivi generali.....	49
7.2.2	Oggetto della fornitura.....	50
7.2.2.1	Strategia.....	51
7.2.2.2	Sviluppo.....	52
7.2.2.3	Change e Content Management.....	55
7.2.3	Requisiti della fornitura.....	57
7.2.3.1	Architettura logico-funzionale della soluzione.....	57
7.2.3.2	Requisiti funzionali della soluzione oggetto di fornitura.....	58
7.2.3.3	Requisiti tecnologici della soluzione oggetto di fornitura.....	65
7.2.3.4	Requisiti organizzativi della soluzione oggetto di fornitura.....	67
7.2.4	Modalità di esecuzione della fornitura.....	68
7.3	Gestione continuativa dei servizi.....	71
7.3.1	Le fasi della gestione continuativa.....	71
7.3.1.1	Presenza in carico.....	71
7.3.1.2	Parallel run (o transitorio).....	72
7.3.1.3	Regime.....	73
7.3.1.4	Phase out.....	73
7.3.2	Perimetro della gestione continuativa.....	75
7.3.2.1	Service & Cloud Management.....	75
7.3.2.2	Servizio di reperibilità Service & Cloud Management.....	81
7.3.2.3	Servizio di Manutenzione Applicativa.....	82
7.3.2.4	Servizio Assistenza Back Office.....	88
7.3.2.5	Servizio Reperibilità per l'Assistenza Back Office.....	92
7.3.2.6	Assistenza Redazionale ed Editoriale.....	93
7.4	Livelli di servizio.....	98
7.4.1	Livelli di servizio generali.....	99
7.4.2	Livelli di servizio per sviluppo software e manutenzione applicativa.....	103
7.4.3	Livelli di servizio per assistenza e gestione.....	108
7.4.4	Livelli di servizio per disponibilità del Servizio.....	109
8.	Ambienti tecnologici.....	110
9.	Modello operativo.....	111
9.1	Analisi preliminare.....	111
9.2	Digital strategy.....	112

9.3	Plan	112
9.4	Digital compliance	113
9.5	Define.....	113
9.6	Design.....	114
9.6.1	Prototipazione.....	114
9.6.2	Progettazione tecnica	114
9.6.3	Progettazione del servizio	115
9.6.4	Digital compliance.....	115
9.7	Delivery.....	116
9.7.1	Development.....	116
9.7.2	Test.....	118
9.7.2.1	Digital compliance.....	119
9.7.3	Collaudo	120
9.8	Change & Content Management.....	120
9.8.1	Go-Live	121
9.8.2	Digital compliance.....	121
9.8.3	Avviamento all'esercizio	121
9.9	Garanzia.....	122
10.	Requisiti di sicurezza e privacy	122
10.1	Requisiti relativi agli aspetti organizzativi.....	123
10.2	Requisiti relativi alle misure di sicurezza	124
10.3	Misure derivanti dal provvedimento sugli Amministratori di sistema e s.m.i.	126
10.4	Data breach	126
10.5	Trasferimento dati all'estero e utilizzo Cloud.....	127
10.6	Obblighi di assistenza e collaborazione	127
10.7	Cancellazione / Restituzione dei dati trattati	127
10.8	Gestione della sicurezza delle informazioni	127
10.9	Requisiti generali.....	128
10.9.1	Requisiti per i servizi in cloud.....	128
10.10	Requisiti di riservatezza.....	129
10.11	Gestione del personale del Fornitore	130
10.12	Accesso agli ambienti ed ai sistemi	130
10.12.1	Accesso agli ambienti di ARIA	130
10.12.2	Accessi logici.....	130
10.13	Modalità di connessione.....	132
10.14	Infrastruttura del Fornitore	133
10.15	Sicurezza Fisica.....	134
10.16	Gestione degli eventi anomali, degli incidenti e della Business Continuity	135
10.17	Rispetto delle procedure di sicurezza	135
10.18	Attività di verifica e controllo	136
11.	Linee guida di design per i servizi digitali della PA	136
11.1	Gli strumenti di verifica dell'accessibilità.....	137
12.	Modalità di attivazione delle forniture	138
13.	Gestione della Fornitura.....	140
13.1	Organizzazione e ruoli.....	140
13.2	Gestione del contratto.....	141
13.2.1	Attivazione del contratto.....	141
13.2.1.1	Piano di Subentro.....	141
13.2.2	Verifiche e controlli	141
13.2.3	Trasferimento Know How	142
13.2.4	Chiusura.....	143
13.3	Gestione dei servizi	143
13.4	Interventi.....	143
13.5	Modalità contrattuali di gestione degli interventi	143
13.6	Ciclo di vita dell'intervento	144
13.6.1	Gestione delle modifiche e cancellazioni di un servizio in corso di esecuzione	146
13.7	Luogo di lavoro.....	146
13.8	Ambienti e collegamenti.....	147

13.9	Orario di lavoro	147
13.10	Dotazioni di lavoro	147
13.11	Gestione degli audit	147
13.12	Strumenti per la gestione della fornitura.....	148
13.13	Gestione dei servizi.....	149
13.13.1	Servizi on demand.....	150
13.13.2	Servizi continuativi.....	151
13.13.3	Servizi professionali.....	152
13.13.4	Servizi custom	153
13.13.5	Gestione delle modifiche e cancellazioni di un servizio in corso di esecuzione.....	154

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Termini e definizione.....	9
Tabella 2 – Output attività di Digital strategy	16
Tabella 3 – Team Mix Digital Strategy.....	17
Tabella 4 – Output attività di Programmazione ICT.....	18
Tabella 5 – Output attività di Governo del sistema informativo di comunicazione digitale.....	19
Tabella 6 – Tempi e luoghi di esecuzione della Reperibilità dei servizi di agenzia e comunicazione	32
Tabella 7 – Presa in carico.....	38
Tabella 8 – LSG_G1.....	41
Tabella 9 – LSG_G1.1.....	41
Tabella 10 – LSG_G1.2.....	42
Tabella 11 – LSG_G2.....	43
Tabella 12 – LSG_G3.....	43
Tabella 13 – LSG_G4.....	44
Tabella 14 – LSG_G5.....	44
Tabella 15 – Macro-pianificazione delle forniture immediate.....	46
Tabella 16 - Requisiti funzionali della soluzione oggetto di fornitura	65
Tabella 17 - Requisiti tecnologici della soluzione oggetto di fornitura	67
Tabella 18 - Requisiti organizzativi della soluzione oggetto di fornitura	68
Tabella 19 - Fase di governance e miglioramento continuativo	69
Tabella 20 – Presa in carico.....	72
Tabella 21 – Phase out	74
Tabella 22 - Output attività di Service & Cloud Management.....	78
Tabella 23 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Primo anno	79
Tabella 24 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Secondo anno	80
Tabella 25 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Terzo anno	80
Tabella 26 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Quarto anno.....	80
Tabella 27 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Quinto anno.....	81
Tabella 28 - Service & Cloud Management: tempi e luoghi di esecuzione.....	82
Tabella 29 - Output attività di manutenzione applicativa	85
Tabella 30 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Primo Anno	86
Tabella 31 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Secondo Anno.....	87
Tabella 32 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Terzo Anno.....	87
Tabella 33 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Quarto Anno.....	88
Tabella 34 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Quinto Anno	88
Tabella 35 - Servizio di Assistenza Back office: Output	90
Tabella 36 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Primo anno.....	91
Tabella 37 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Secondo anno.....	91
Tabella 38 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Terzo anno.....	92
Tabella 39 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Quarto anno.....	92
Tabella 40 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Quinto anno	92
Tabella 41– Servizi di Assistenza Back Office: tempi di esecuzione	92
Tabella 42– Servizi di Reperibilità per Assistenza Back Office	93
Tabella 43– Output per Assistenza Redazionale ed Editoriale.....	95
Tabella 44– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Primo anno	96
Tabella 45– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Secondo anno.....	96
Tabella 46– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Terzo anno.....	96
Tabella 47– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Quarto anno.....	97
Tabella 48– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Quinto anno	97
Tabella 49– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: tempi di esecuzione.....	97
Tabella 50 – LSG_G1.....	99
Tabella 51 – LSG_G1.1.....	100
Tabella 52 – LSG_G1.2.....	100
Tabella 53 – LSG_G2.....	101
Tabella 54 – LSG_G3.....	101
Tabella 55 – LSG_G4.....	102
Tabella 56 – LSG_G5.....	102

Tabella 57 – LSG_G6.....	103
Tabella 58 – LSS_SM1	104
Tabella 59 – LSS_SM2	105
Tabella 60 – LSS_SM3	106
Tabella 61 – LSS_MAC1	107
Tabella 62 – LSS_MAC3.....	108
Tabella 63 – LSS_AG1.....	109
Tabella 64 – LSS_CL01	110
Tabella 65 – Fase preliminare	112
Tabella 66 – Fase di Plan.....	113
Tabella 67 – Fase di Define	114
Tabella 68 – Progettazione tecnica	115
Tabella 69 – Progettazione del servizio.....	115
Tabella 70 – Digital compliance: Fase di design – Accessibilità e Usabilità	116
Tabella 71 – Digital compliance: Fase di design – Brand identity	116
Tabella 72 – Digital compliance: Fase di design – Data privacy	116
Tabella 73 – Fase di Sviluppo	118
Tabella 74 – Fase di Test.....	119
Tabella 75 – Digital compliance: Fase di Delivery – Accessibilità e Usabilità.....	119
Tabella 76 – Digital compliance: Fase di Delivery – Data Privacy.....	119
Tabella 77 – Digital compliance: Fase di Delivery - Sicurezza	120
Tabella 78 – Fase di Collaudo.....	120
Tabella 79 – Fase di Change Management	121
Tabella 80 – Fase di Go-Live	121
Tabella 81 – Digital compliance: Fase di Go-Live – Accessibilità e Usabilità	121
Tabella 82 – Fase di Avviamento all'esercizio.....	122
Tabella 83 – Ruoli e responsabilità ARIA	140
Tabella 84 – Verifiche e controlli	142

1. Introduzione

1.1 Premessa

Nel corso degli ultimi anni Regione Lombardia (RL) ha portato avanti un costante percorso di rinnovamento e ampliamento dei propri servizi legati alla Comunicazione Digitale, in linea con la propria strategia comunicativa volta ad instaurare un rapporto sempre più diretto con i propri target di utenti.

All'interno della Direzione ICT di ARIA S.p.A., la Divisione Comunicazione Digitale ha costantemente ampliato la sua offerta per fornire servizi in grado di rispondere tempestivamente alla crescente domanda di RL e degli Enti del Sistema Regionale (SIREG).

L'attuale contesto emergenziale ha accelerato un percorso di evoluzione della comunicazione che si propone di valorizzare e rafforzare il brand Regione Lombardia quale Ente capace di governare il cambiamento coinvolgendo e dialogando con tutti i soggetti rappresentativi del territorio.

In questo scenario, Regione Lombardia ha richiesto ad ARIA, nel corso del 2021, di effettuare una **consultazione di mercato** volta ad inquadrare e definire il perimetro di fornitura descritto nella presente procedura di gara.

1.2 Scopo del documento

Il presente documento ha lo scopo di presentare ai Fornitori l'oggetto e l'articolazione della fornitura richiesta da ARIA nonché gli elementi per articolare l'offerta tecnica richiesta per l'aggiudicazione della procedura di gara.

1.3 Organizzazione del documento

Il presente documento è organizzato secondo il seguente schema:

- **Capitolo 1: Introduzione:** introduce lo scopo generale e la struttura del documento
- **Capitolo 2: Descrizione del contesto:** presenta l'azienda ARIA S.p.A e la Divisione Comunicazione Digitale
- **Capitolo 3: Oggetto della fornitura:** introduce l'impostazione e la durata della fornitura
- **Capitolo 4: Figure professionali:** riferisce l'Allegato 1.4 – Figure Professionali
- **Capitolo 5: Requisiti della fornitura:** descrive le tipologie di servizi attivabili all'interno della fornitura
- **Capitolo 6: Lotto Consulting:** descrive l'ambito di fornitura di uno dei due lotti di gara ("Consulting") con dettagli su servizi, tempi e modalità di attivazione
- **Capitolo 7: Lotto Digital:** descrive l'ambito di fornitura di uno dei due lotti di gara ("Digital") con dettagli su servizi, tempi e modalità di attivazione
- **Capitolo 8: Ambienti tecnologici:** descrive e specifica la gestione degli ambienti operativi della fornitura
- **Capitolo 9: Modello operativo:** descrive il modello di riferimento per la conduzione delle attività di progetto
- **Capitolo 10: Requisiti di sicurezza e privacy:** descrive i requisiti in ambito sicurezza e privacy specifici al perimetro di applicazione della gara

- **Capitolo 11: Linee guida di design per i servizi digitali della PA:** descrive le linee di indirizzo per il design e la compliance nella gestione di servizi digitali
- **Capitolo 12: Modalità di attivazione delle forniture:** descrive le modalità di attivazione delle forniture
- **Capitolo 13: Gestione della fornitura:** descrive le modalità di gestione delle forniture

1.4 Termini e definizione

Acronimo	Descrizione
ARIA (o ARIA S.p.A.)	Azienda Regionale Innovazione e Acquisti
RL	Regione Lombardia
P.A.	Pubblica Amministrazione
ICT	Information & Communication Technology
GG/UU	Giornate / Uomo
DDGG	Direzioni Generali
S.M.I.	Successive Modificazioni e Integrazioni
SIR	Sistema Informativo Regionale
CSP	Cloud Service Provider

Tabella 1 – Termini e definizione

2. Descrizione del contesto

2.1 ARIA S.p.A.

ARIA ha la mission di governare la spesa pubblica e affiancare Regione Lombardia nella trasformazione digitale della P.A. supportando le politiche regionali tramite attività di governance-by-data.

Compito di ARIA è anche quello di individuare, realizzare e gestire le soluzioni tecnologiche più idonee per realizzare gli obiettivi del Sistema Regionale nel suo complesso, con la massima qualità e le migliori prestazioni, e garantire l'efficacia e l'efficienza dell'intero Sistema Informativo Regionale (SIR), fornendo supporto strategico per il governo dei sistemi ICT della Regione Lombardia e del sistema di governo regionale.

Al fine di mantenere e sviluppare i modelli di e-government (Sistemi Regionali) ed e-health (Socio-Sanità), ARIA realizza progetti trasversali, a supporto dell'operatività dell'Ente Regione, e progetti di ambito tematico coordinandosi con le diverse Direzioni Generali della Regione.

L'assetto organizzativo è liberamente consultabile sul sito di ARIA www.ariaspa.it.

2.1.1 La Divisione Comunicazione Digitale

All'interno della Direzione ICT di ARIA, la Divisione Comunicazione Digitale presiede il governo e l'evoluzione dei servizi di comunicazione digitale di Regione Lombardia nel rispetto delle linee evolutive del Sistema Informativo Regionale.

In particolare:

- è responsabile del catalogo dei servizi di comunicazione digitale e ne cura l'evoluzione nel tempo;
- definisce la strategia di evoluzione dei sistemi condividendola con i Sistemi Informativi, la Comunicazione e l'Agenzia Stampa di Regione Lombardia;
- definisce le linee guida tecnologiche e gli indirizzi generali per le soluzioni progettuali relative alle piattaforme della Comunicazione Digitale;
- promuove l'innovazione (anche al di fuori del canale web) attraverso soluzioni orientate a nuovi strumenti e modalità d'interazione in linea con gli attuali trend di mercato;
- fornisce servizi di consulenza specialistica per definire le strategie di comunicazione sui canali digitali

La Divisione lavora su **due dimensioni operative**, quella trasversale, in logica di Centro di Competenza e quella verticale in logica di centro servizi impegnata su progettualità e consulenze specialistiche rivolti a Regione Lombardia o agli Enti del Sistema Regionale.

2.1.1.1 Centro di competenza

Nelle vesti di Centro di competenza, la Divisione lavora a stretto contatto con la Direzione ICT di ARIA la Comunicazione e i Sistemi Informativi di Regione Lombardia nello sviluppo di linee guida, framework e strumenti per il governo delle forniture digital (es. sviluppo sistema di identità visiva per la declinazione della brand identity di Regione Lombardia, sviluppo di framework e modelli per la gestione del ciclo di vita delle APP, definizione di metodologie e standard per la gestione di test di usabilità e accessibilità, ecc.).

Il fine del Centro di Competenza è quello di contribuire in modo continuativo allo sviluppo di **competenze interne** sui presidi e materie in ambito, fornendo supporto alle strutture sin dalle fasi di programmazione e fino alla messa in opera di un nuovo servizio.

La contaminazione di conoscenze, strumenti e metodologie di comunicazione digitale con ambiti di business di tipo specialistico (es. agricoltura, tributi, ecc.) si propone di migliorare la **qualità** dei servizi finali attraverso il ricorso a servizi professionali specialistici (es. esperti di accessibilità, design, ecc.) o servizi di comunicazione (es. ricerca, focus group, test di usabilità, ecc.) presenti all'interno di questa procedura di gara.

Per esercitare questo tipo di azione nei confronti dell'organizzazione interna di ARIA, si è definito all'interno della presente procedura di gara un **Catalogo Servizi** (Rif. Allegato 1.3 – Catalogo Servizi).

Il catalogo rappresenta uno degli elementi di innovazione su cui si concentra la strategia digitale di ARIA. Per catalogo si intende una serie di servizi (tecnologici e di agenzia) in grado di rispondere alle diverse richieste di RL su tutto l'arco della vita di un prodotto digitale (strategia, concept, progettazione, realizzazione, erogazione e gestione continuativa). A fronte di questa nuova configurazione di offerta, che trascende i tradizionali ambiti della system integration, ARIA intende

posizionarsi quale partner di RL sin dalle fasi strategiche di ideazione dei servizi digitali attraverso l'osservazione dei mercati delle Pubbliche Amministrazioni locali, internazionali e delle best practice di riferimento nel mondo del digital.

2.1.1.2 Centro servizi

Nelle vesti di Centro servizi, la Divisione lavora a stretto contatto con Regione Lombardia, l'Agenzia Stampa Lombardia Notizie, il Consiglio regionale della Lombardia e i suoi organi interni e gli Enti del Sistema Regionale nella programmazione e sviluppo di progettualità e servizi di comunicazione digitale.

Le attività prevedono un ruolo chiave degli stakeholder, che intervengono sia nella fase formulazione della **domanda** che nella fase di **co-design** in virtù dei nuovi modelli operativi richiesti all'interno di questa fornitura per il design e lo sviluppo dei servizi di comunicazione.

Il ruolo della Divisione Comunicazione Digitale è principalmente un **ruolo di governo e controllo** delle attività presenti all'interno del presente Capitolato, con un particolare focus nella **gestione della domanda** e nel presidio delle **architetture e dei sistemi**.

2.2 Contesto tecnologico

Il contesto tecnologico è **comune** a **tutte le forniture** presenti all'interno del presente Capitolato tecnico ed è descritto:

- all'interno del documento "Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico" ove si descrivono anche l'attuale modello operativo, l'organizzazione degli **ambienti tecnologici** e il contesto organizzativo di riferimento utile per il **dimensionamento** di tutti i servizi di gara
- all'interno del documento "Allegato 1.2 - Elenco Siti" ove si descrivono tutti i servizi oggetto del Progetto di Trasformazione descritto all'interno del Lotto Digital.

3. Oggetto della fornitura

Oggetto della presente procedura è l'affidamento di **due Lotti** per l'evoluzione dei servizi di comunicazione digitale e del relativo ecosistema tecnologico:

- **Lotto 1 - Consulting:** comprende le attività di digital strategy e supporto consulenziale su tematiche di comunicazione digitale, attività di demand e project management per la gestione dei contratti attivi e delle forniture passive. Effettua attività di governo, controllo e validazione su tutte le forniture del Lotto Digital. Dispone di risorse specialistiche altamente qualificate su tematiche di digital compliance specifiche al contesto di fornitura.
- **Lotto 2 - Digital:** copre le attività di trasformazione dei sistemi di comunicazione su ambienti cloud e l'evoluzione di sistemi in essere. Fanno parte di questo lotto anche tutti i servizi specialistici, tecnologici e di gestione continuativa in ambito di comunicazione digitale.

3.1 Durata

La durata dell'Appalto è fissata in **60 (sessanta) mesi** per entrambi i lotti decorrenti dalla stipula dei contratti.

4. Figure professionali

Le attività previste all'interno del presente Capitolato Tecnico coprono l'intera catena del valore sottostante la progettazione, realizzazione e gestione di un servizio di comunicazione digitale.

Le figure professionali previste nelle suddette forniture possono essere **specifiche** al singolo Lotto o **comuni** ad entrambi come descritto all'interno dell'Allegato 1.4 – Figure Professionali.

5. Requisiti della fornitura

5.1 Approccio all'organizzazione operativa

Il perimetro della fornitura per entrambi i Lotti in oggetto include **quattro categorie** di servizi afferenti all'ambito della comunicazione digitale:

- Servizi on-demand
- Servizi continuativi
- Servizi professionali
- Servizi custom

Si rimanda al Par.13.13 per le modalità di richiesta ed erogazione dei servizi.

5.1.1 Servizi on-demand

Si tratta di servizi **a fixed price** che hanno le seguenti caratteristiche:

- Presentano un elevato livello di standardizzazione in termini di perimetro di intervento e requisiti di alto livello
- Esprimono esigenze ricorrenti degli stakeholder regionali e di ARIA
- Sono facilmente dimensionabili in quanto riferiti ad unità di misura / unità di prodotto predefinite e facilmente scalabili

Tali servizi compongono il **Catalogo Servizi** di Comunicazione Digitale che disciplina per ognuno di essi specifiche, deliverable finali e prezzo.

Il Catalogo Servizi, pertanto, risponde ad una logica di tariffario e garantisce l'univocità dei prezzi dei servizi a parità di perimetro delle attività e dei requisiti.

ARIA potrà far riferimento al Catalogo Servizi per l'intera durata del contratto attraverso richieste specifiche di intervento.

Tutti i servizi "on demand" sono descritti all'interno dell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi.

5.1.2 Servizi continuativi

Si tratta di servizi di comunicazione digitale erogati in modalità continuativa per l'intera durata del contratto a fronte di un corrispettivo **periodico** (annuale) fisso suddiviso in **canoni mensili**.

5.1.3 Servizi professionali

I servizi professionali sono erogati in modalità **a misura di risorsa** e potranno essere commissionati al Fornitore nel corso dell'intera durata del contratto attraverso la richiesta di risorse corrispondenti ai profili professionali descritti nell'Allegato 1.4 – Figure Professionali.

5.1.4 Servizi custom

Si tratta di servizi **personalizzati** che per natura della richiesta si intendono esclusi dal “Catalogo Servizi” in quanto difficilmente standardizzabili in termini di perimetro di intervento, requisiti, frequenza e ripetitività.

Tali servizi saranno commissionati ed erogati nel corso della fornitura attraverso ordini, previa negoziazione tra le parti.

L'erogazione dei servizi potrà avvenire in modalità “a corpo” o “a canone” dove:

- per interventi **a corpo** si intendono quelli in cui ARIA, nella richiesta, descrive il lavoro da svolgere in termini di risultato da raggiungere e indica gli standard da rispettare. Il Fornitore propone un progetto e un piano di lavoro dimensionato in Giorni Persona (GG PP), il cui corrispettivo è calcolato sulla base di tale dimensionamento e dei corrispettivi giornalieri. Il corrispettivo, determinato come valore complessivo e concordato tra le parti a preventivo, è erogato al raggiungimento di obiettivi (fatturazione per deliverable), a prescindere dall'intensità di consumo delle risorse.
- per interventi **a canone** si intendono quelli erogati in modalità continuativa nel tempo. ARIA, nella richiesta, definisce le modalità di esecuzione dei servizi, i risultati da garantire, gli standard da rispettare e il Fornitore propone un'offerta che garantisca i risultati richiesti in linea con le esigenze di ARIA. Il corrispettivo dell'intervento è calcolato sulla base del dimensionamento previsto. I corrispettivi, determinati come valore complessivo e concordati tra le parti a preventivo, vengono erogati in funzione di un canone periodico fisso, a prescindere dall'intensità di consumo delle risorse.

6. Lotto Consulting

Il Lotto Consulting prevede la **fornitura immediata** di **servizi continuativi e professionali** su tematiche di comunicazione digitale.

Il perimetro dei servizi copre differenti macro ambiti, ovvero:

1. **Demand management**
2. **Program e project management**

3. **Digital compliance**
4. **Servizi di agenzia e comunicazione**
5. **Web data analysis e visualization**

I servizi potranno essere erogati dalla sede ARIA, di RL, di un Ente di Regione Lombardia o presso le sedi del Fornitore in funzione delle esigenze espresse dalla Committenza di ARIA.

Le attività previste all'interno del Lotto Consulting presuppongono la conoscenza dei servizi e tecnologie governati dalla Divisione Comunicazione Digitale e presenti in **entrambi i Lotti di gara** per cui il Fornitore è tenuto a partecipare ai tavoli di lavoro con i referenti del Lotto Digital per poter esercitare adeguatamente il ruolo di consulenza strategica, validazione e governo delle forniture.

Nel corso dello svolgimento del contratto potranno sorgere nuove esigenze oggi non prevedibili, coerenti con l'oggetto della fornitura, che verranno gestite attivando servizi in linea con le tipologie descritte nel Par. 5.1.

6.1 Demand management

La Divisione Comunicazione Digitale di ARIA lavora a stretto contatto con la Comunicazione, l'Agenzia Stampa e i Sistemi Informativi di Regione Lombardia nella strategia di evoluzione dei sistemi e nel presidio e governance dei servizi di comunicazione. Nel corso degli anni il presidio di ARIA si è esteso a diversi Enti del Sistema Regionale (es. Polis, Consiglio Regionale della Lombardia, Finlombarda, Aler, ecc.) e nazionali (es. Agid) ampliando il perimetro delle collaborazioni in essere.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività possono essere classificate per macro-tipologia, ovvero:

1. **Digital strategy**
2. **Programmazione ICT e governo del sistema informativo di comunicazione digitale**

6.1.1 Digital strategy

6.1.1.1 Descrizione

L'attività prevede l'analisi di contesto e la predisposizione di **proposte a carattere innovativo** in grado di offrire soluzioni di eccellenza attraverso la lettura del mercato della pubblica amministrazione locale e internazionale nonché il benchmark con primarie società del mondo privato. Lo scopo del servizio è quello di **avviare o evolvere progetti o servizi** ed individuare nuovi paradigmi in grado di accelerare la trasformazione e digitalizzazione della comunicazione digitale di Regione Lombardia.

6.1.1.2 Modalità di esecuzione

L'attività prevede il supporto al Demand Manager nella predisposizione di documenti e presentazioni esecutive di proposte di nuovi servizi anche attraverso il ricorso a demo e prototipazioni.

Il Demand Manager è quindi in grado di verificare il gradimento di nuove soluzioni e supportare Regione Lombardia e gli Enti nella programmazione e avvio di nuove progettualità.

Al Fornitore è richiesto il costante **presidio dei mercati** e la **proattività** nella formulazione di proposte e idee con forte chiave di innovazione o evoluzione.

Per attività che presentino impatti con il sistema informativo di comunicazione digitale, il Fornitore coordina e valida le forniture del Fornitore del Lotto Digital.

6.1.1.3 Output

Il Fornitore supporta il Demand Manager di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Documento di analisi di mercato	Si tratta di un'attività di ricerca per la verifica e comparazione di soluzioni rispetto ad un quesito / esigenza proveniente dalla committenza. Sono documenti utili per la definizione del perimetro di un progetto e ne indirizzano le soluzioni tecnologiche alla base.	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Prototipazione	Si tratta di attività di proposta effettuate attraverso strumenti, framework o semi lavorati volti a dimostrare l'efficacia di una soluzione attraverso la presa visione del funzionamento di un sistema o servizio	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Documento di studio di fattibilità	Si tratta di studi volti alla verifica di fattibilità di un'iniziativa rispetto a possibili vincoli di carattere funzionale, tecnologico o di servizio. Evidenziano pro e contro delle soluzioni e sono utili alla decisione rispetto il go / no go di una possibile nuova progettualità	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Documentazione a supporto di proposte esecutive	Si tratta di attività volte alla definizione di una proposta sulla base di attività di analisi condotte in precedenza. Descrivono gli aspetti funzionali della soluzione e quelli tecnologici o di servizio. Per gli aspetti di user experience viene richiesto l'utilizzo di Figma (www.figma.com) o altro strumento condiviso con il Demand Manager. Tutte le proposte devono rispettare i requisiti derivanti dal design system / sistema di identità visiva di Regione Lombardia nonché dalle normative vigenti in ambito di usabilità e accessibilità. Le proposte sono corredate da informazioni rispetto a modalità di acquisto, tempi e costi.	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Documento di business case	Si tratta di un documento di valutazione in relazione ad una specifica esigenza di evoluzione o ad un'opportunità di introduzione e/o revisione di un servizio digitale. L'analisi	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta

		richiesta contiene tutti gli elementi abilitanti l'attivazione del progetto, nell'ambito dello scenario di riferimento, qualificando obiettivi, scenari evolutivi, soluzioni tecnologiche, punti di forza e debolezza dell'iniziativa e KPI per la sua valutazione, tempi di realizzazione	
Documento di analisi di benchmarking	di di	Si tratta di un documento di analisi volto all'identificazione di elementi chiave e di successo rispetto ad una specifica esigenza della committenza. L'analisi deve comprendere la verifica dei trend di mercato ed il confronto con esperienze analoghe di organizzazioni nazionali ed internazionali, con particolare riferimento al mondo della Pubblica Amministrazione	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Documento di concept	di	Si tratta di un documento di analisi che delinea l'identità e le linee strategiche di progettazione di un'iniziativa in ambito digitale. L'analisi deve comprendere aspetti di progettazione e comunicazione che coinvolgono il design, i contenuti ed i servizi specifici e deve essere l'oggetto abilitante la successiva fase di realizzazione.	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta

Tabella 2 – Output attività di Digital strategy

6.1.1.4 **Oggetto della fornitura**

Si richiede la **fornitura immediata** di **servizi professionali** (team mix di risorse) come descritto nel Par. 6.1.1.4.1.

6.1.1.4.1 **Modalità di realizzazione delle attività**

Il gruppo di lavoro del Fornitore è composto da risorse coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il responsabile delle attività deve avere un profilo pari a **Digital Strategist**.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicite richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro richiesto è il seguente:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Strategist	100%	1

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Business Consultant	100%	2
Digital Media Specialist	50%	1

Tabella 3 – Team Mix Digital Strategy

6.1.1.4.2 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria.

6.1.2 Programmazione ICT e governo del sistema informativo di comunicazione digitale

6.1.2.1 Descrizione

L'attività prevede il coinvolgimento in tutte le fasi di **programmazione** previste da Regione Lombardia ed ARIA (es. budget, monitoraggio, assestamento finanziario, ecc.), nella definizione dei fabbisogni, degli acquisti nonché nella gestione del ciclo attivo (es. stesura o variazione contratti, convenzioni). L'attività prevede inoltre il coinvolgimento in tutte le attività di governo del **sistema di comunicazione digitale** durante il suo ciclo di evoluzione funzionale e tecnologico

6.1.2.2 Modalità di esecuzione

L'attività, per quanto concerne la programmazione ICT, prevede delle milestone definite durante il corso dell'anno in funzione del calendario della Programmazione di Regione (e degli Enti) e prevede un controllo / monitoraggio mensile sia lato Regione che lato interno ARIA per la verifica degli avanzamenti sia delle attività che dei relativi costi.

L'attività, per quanto concerne il governo del sistema informativo di comunicazione digitale, prevede il supporto al Demand Manager e al Referente Operativo delle strutture tecniche di ARIA nel costante aggiornamento della documentazione funzionale e tecnica relativa ai servizi di comunicazione digitale. L'attività è di tipo periodico in funzione delle evoluzioni dei sistemi ed è svolta in collaborazione con il Fornitore del Lotto Digital quale referente tecnico delle soluzioni.

Tutta la documentazione deve essere prodotta in modo esteso in formato Word (o Excel) e di executive summary in PowerPoint.

6.1.2.3 Output

Il Fornitore supporta il Demand Manager di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

Per quanto concerne le attività di **Programmazione ICT**:

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
--------	-------------	-------------

Documentazione contrattuale	Si tratta di documenti che descrivono il contratto attivo con Regione o con un generico Ente del Sistema Regionale (in questo caso si parla di convenzione o accordo quadro). Comprende le informazioni finanziarie e il cronoprogramma delle attività e la predisposizione delle schede dei servizi in erogazione.	Semestrale
Documentazione di monitoraggio incarichi	Si tratta di documenti ad aggiornamento periodico (es. mensile) che evidenziano l'avanzamento delle attività rispetto al contrattualizzato degli incarichi con evidenza dei forecast e delle previsioni di chiusura	Mensile
Documentazione di budget	Si tratta di documenti utili per la stesura del budget e delle revisioni in corso d'anno, stime a finire, avanzamenti e variazioni	Semestrale
Documentazione per la programmazione acquisti	Si tratta di documenti per la predisposizione del piano fabbisogni degli acquisti e forniture in relazione alla programmazione pluriennale	Trimestrale

Tabella 4 – Output attività di Programmazione ICT

Per quanto concerne le attività di **Governo del sistema informativo di comunicazione digitale**:

A titolo esemplificativo e non esaustivo

Output	Descrizione	Periodicità
Architettura ecosistema digitale	Si tratta della documentazione architettonica del sistema con dettagli di tipo logico, applicativo e infrastrutturale Il disegno deve prevedere il censimento dei servizi di piattaforma / framework e di tutte le integrazioni in essere (verso il sistema informativo regionale e/o verso provider terzi).	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Documentazione di servizio	Si tratta della documentazione funzionale e tecnica a corredo di ciascun servizio realizzato sulle tecnologie all'interno dell'ecosistema digitale da mantenere aggiornata in modo continuativo nel tempo Descrive il singolo contesto di business (es. portale istituzionale di ciascun Ente, ecc.) con le sue peculiarità realizzative e viene	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta

	aggiornato ad ogni cambiamento di natura funzionale o tecnica	
Documentazione dei servizi a catalogo	<p>Si tratta della documentazione dei servizi a catalogo presente all'interno del presente documento.</p> <p>Descrive il perimetro funzionale (es. di un sito web) o di servizio (es. servizio di social monitoring) in logica di possibile riuso o supporto alla formulazione di proposte progettuali alle Divisioni di ARIA o presso committenze esterne</p>	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Anagrafiche servizi	Si tratta della predisposizione e manutenzione continuativa di un'anagrafica dei servizi e di schede di sintesi per finalità di tipo contrattuali (es. creazione di allegati a documenti di incarico, ecc.). L'anagrafica dei servizi deve essere realizzata e mantenuta durante l'intero ciclo della fornitura e deve essere consultabile sia su web che su supporti Office.	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta
Anagrafiche domini	Si tratta della predisposizione di un'anagrafica per la gestione e la governance dei domini e sottodomini di Regione Lombardia con dettagli sulle anagrafiche e sulle responsabilità ad esse associate. Anche questo cruscotto, come quello dei servizi deve essere consultabile sia su web che su supporti Office a fronte di opportuno download.	In base alle tempistiche pianificate sugli incarichi o a richiesta

Tabella 5 – Output attività di Governo del sistema informativo di comunicazione digitale

6.1.2.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità "a canone") come descritto nel Par. 6.1.2.4.1 in grado di coprire le richieste di programmazione e pianificazione ICT descritte nel presente Capitolato.

6.1.2.4.1 **Modalità di realizzazione delle attività**

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Demand Manager**.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicithe richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

6.1.2.4.2 Elementi dimensionali

Attualmente la responsabilità del servizio è in capo alla struttura Demand della Divisione Comunicazione Digitale che gestisce **in autonomia** gli aspetti di programmazione e pianificazione ICT.

Nella tabella seguente, si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro ipotizzato per la gestione del servizio:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Demand Manager	100%	1

Tabella 6 – Team Mix Programmazione ICT e governo del sistema informativo di comunicazione digitale

6.1.2.4.3 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria. Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **12 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi.

6.2 Program e project management

6.2.1 Descrizione

La Divisione Comunicazione Digitale necessita di un **coordinamento generale** delle iniziative progettuali in logica di governance, monitoraggio e controllo qualitativo delle forniture. Tale esigenza si rende evidente se si considera la crescita che l'ecosistema digitale di Regione Lombardia ha avuto nel tempo, la richiesta di nuovi strumenti e servizi nonché la condivisione di tecnologie in logica trasversale su differenti contesti di business.

Le attività di program e project management afferiscono **entrambi** i Lotti di gara e prevedono:

- La gestione dell'intero ciclo di vita dei progetti, dalla pianificazione alla strutturazione e organizzazione del lavoro, dalla definizione al controllo di task, dalla definizione degli obiettivi al monitoraggio della realizzazione
- L'analisi dei rischi (piano gestione rischi, sintesi rischi individuati e strategie di prevenzione);
- La gestione e l'avanzamento dei costi per tutta la durata del progetto
- Lo svolgimento degli stati di avanzamento lavori periodici
- Il monitoraggio dello stato di raggiungimento degli obiettivi di progetto e milestone e verifica del rispetto delle scadenze temporali determinate in sede di pianificazione

- La gestione di eventuali ripianificazioni di tempi e costi e attività di progetto, evidenziando al Demand Manager gli impatti sugli obiettivi;
- L'analisi dei risultati di sintesi e parziali, definizione e controllo dell'attuazione delle azioni correttive necessarie a rimettere il progetto in linea con gli obiettivi;
- La gestione delle varianti al progetto a fronte di richieste di attività non previste o di una rimodulazione degli obiettivi da parte del cliente;
- L'identificazione e gestione delle criticità e delle aree di rischio progettuali nonché gestione della soluzione dei problemi;
- Il supporto alle attività di sperimentazione e avviamento di nuovi servizi o nuove funzionalità;
- Il monitoraggio dei livelli di servizio e garanzia nel tempo dell'allineamento fra le esigenze del cliente e l'evoluzione dei servizi stessi;
- Le attività di reporting sull'andamento delle funzionalità di un servizio;
- Il presidio del funzionamento di un servizio in relazione a scadenze istituzionali;
- Il controllo della documentazione prodotta (es. manuale utente, documentazione di specifiche tecniche e funzionali) in relazione al rispetto degli standard di qualità;
- Il supporto operativo su parti delle attività tipiche delle precedenti classi di fornitura;
- Le comunicazioni di progetto verso la Committenza, con la predisposizione del relativo materiale;
- Le comunicazioni verso gli stakeholder interni, con la condivisione delle informazioni e della documentazione dei progetti gestiti, anche mediante la progettazione e la gestione delle iniziative di **comunicazione interna** per favorire la condivisione e la conoscenza delle attività e dei risultati progettuali

Le attività di project management prevedono inoltre la **validazione** qualitativa di tutti i **deliverable** prodotti all'interno delle Forniture di entrambi i Lotti di gara attraverso la **revisione documentale** o la partecipazione a momenti di **validazione interna** ("pre collaudi"), sino alla **verifica finale** con il Committente di Regione Lombardia (o altro Ente) del buon esito della fornitura ("collaudo finale").

Particolare **focus** delle attività di program e project management è il controllo del Progetto di Trasformazione presente all'interno del Lotto 2, ove il Fornitore dovrà supportare ARIA nel controllo e governo della pianificazione complessiva di progetto nel rispetto degli impegni presi con le diverse Committenze, traducendo in sintesi i risultati degli stati avanzamento lavori (interni) per una corretta gestione della comunicazione con gli stakeholder.

6.2.2 Modalità di esecuzione

Per quanto riguarda gli aspetti di **pianificazione**, l'attività prevede il supporto al Demand Manager nella predisposizione di una **dashboard di monitoraggio** delle forniture ai fini di rendicontazione degli avanzamenti sia internamente ad ARIA che in RL (o Enti del Sistema) sui progetti / servizi di propria competenza.

La dashboard rappresenta lo strumento di controllo e governance in capo al Demand Manager. Ha una **vista di sintesi** e una di **dettaglio**: quest'ultima è concordata e richiesta ai Project / Service Manager del singolo progetto / servizio sulla base di un format definito all'avvio della fornitura.

La periodicità del monitoraggio è di tipo **continuativo**, ove l'aggiornamento del cruscotto è funzione anche della specificità delle iniziative in essere.

Per quanto riguarda invece gli aspetti di **controllo qualità**, l'attività prevede la partecipazione a momenti di collaudo interno (ad ARIA) e finale con il committente per la verifica e/o accettazione delle forniture. L'attività prevede una forte conoscenza di tutti gli ambiti di fornitura descritti in entrambi i Lotti della presente procedura.

Tutta la documentazione di sintesi deve essere prodotta in forma di executive summary in PowerPoint. Tutte le attività devono essere verbalizzate a cura del Fornitore e opportunamente condivise con gli stakeholder di riferimento.

6.2.3 Output

Il Fornitore supporta il Demand Manager di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Documentazione di master plan	Si tratta di un piano complessivo organizzato per sistemi o per servizi che evidenzia avanzamenti, dipendenze, impatti e possibili criticità in capo alle forniture	In base alla pianificazione progettuale
Documentazione e Piano dei rilasci	Si tratta di un documento che evidenzia la calendarizzazione dei rilasci nei diversi ambienti quale quadro di sintesi dei progetti afferenti alle diverse piattaforme di comunicazione digitale	In base alla pianificazione progettuale
Documentazione monitoraggio periodico	Si tratta di un documento che evidenzia l'avanzamento delle attività progettuali e gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione originale. Evidenzia possibili soluzioni e alternative proponendo ripianificazioni condivise con ARIA e il Committente finale	In base alla pianificazione progettuale
Documentazione finale e comunicazioni	Si tratta di un documento che evidenzia la bontà o l'esito di una procedura di collaudo / verifica intermedia; l'attività prevede anche le relative azioni di comunicazione verso committenti e referenti interni della fornitura	In base alla pianificazione progettuale
Documentazione di SAL e/o meeting recap	Si tratta di un documento che riassume gli esiti di un SAL o di un meeting e che viene inviato ai partecipanti con descrizione degli esiti della discussione,	In base alla pianificazione progettuale

	punti aperti, prossimi passi e punti di attenzione.	
Documento di pre collaudo	Si tratta di un documento ad uso interno (per le attività di pre collaudo sui sistemi interni) che viene inviato ai partecipanti con descrizione degli esiti della discussione, punti aperti, prossimi passi e punti di attenzione.	In base alla pianificazione progettuale
Documento collaudo	Si tratta di un documento che sottende la verifica / aderenza della fornitura con le attese del Committente finale e che certifica la conclusione delle attività, la bontà della fornitura o eventuali scostamenti da gestire successivamente. Qualora la modalità di collaudo preveda una checklist di riferimento, è compito del Fornitore verificare preventivamente tutti gli aspetti connessi interfacciandosi qualora necessario con il Fornitore del Lotto Digital.	In base alla pianificazione progettuale
Documento di analisi dei rischi di progetto	Si tratta di un documento di analisi per la raccolta e valutazione degli eventuali fattori di rischio rilevabili in un progetto. Per ognuno dei fattori rilevati vengono analizzate le cause e se ne effettua un'analisi qualitativa per la valutazione della probabilità di accadimento e dell'impatto sulle attività di progetto. Per ogni rischio rilevato si individuano inoltre le possibili azioni di risposta e mitigazione	In base alla pianificazione progettuale

Tabella 7 – Output attività di program e project management

6.2.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità “a canone”) come descritto nel Par. 6.2.4.1.1 in grado di coprire le richieste di program e project management descritte nel presente Capitolato.

6.2.4.1.1 **Modalità di realizzazione delle attività**

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Program Manager**.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicithe richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

6.2.4.1.2 Elementi dimensionali

Attualmente la responsabilità del servizio è in capo ad ARIA che si avvale del seguente team mix di risorse:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Program Manager	50%	1
Project Manager	100%	1

Tabella 8 – Program e project management: dimensionamento attuale del servizio

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che verifica i deliverable prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

6.2.4.1.3 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria. Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **12 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi.

6.3 Digital compliance

6.3.1 Descrizione

La digital compliance è un ambito di attività che rientra nel panel dei servizi della Divisione Comunicazione Digitale in logica di Centro di Competenza.

Il rispetto degli aspetti normativi in ambito di progetti digitali è un aspetto di crescente importanza all'interno delle pubbliche amministrazioni. A tal fine, ARIA ha istituito un Centro di Competenza interno in grado di fornire un supporto specialistico di alto livello in ambito di **usabilità e accessibilità** dei servizi.

L'ambito di servizio richiesto prevede tutte quelle **attività continuative** a supporto delle verifiche di conformità dei servizi rispetto alle normative vigenti in termini di accessibilità e usabilità dei servizi.

Servizi di digital compliance possono essere attivati anche on-demand durante l'esecuzione del contratto in funzione di esigenze ad oggi non note espresse da una committenza interna od esterna ad ARIA.

6.3.2 Modalità di esecuzione

L'attività prevede il supporto al Demand Manager mediante un presidio di consulenza specialistica sulle tematiche di accessibilità ed usabilità.

Il supporto consulenziale viene esercitato in diversi ambiti e fasi.

- nell'ambito di iniziative progettuali con attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - certificazioni in funzione delle linee guida regionali, all'attivazione di nuovi progetti ed incarichi (la compilazione della **checklist** per l'accessibilità prevista per il passaggio in Commissione Comunicazione);
 - **audit e certificazione** di forniture del Lotto Digital, sia in fase di progettazione e prototipazione, sia in fase di collaudo propedeutico alla fase di esercizio dei prodotti, con cadenza in linea con le forniture previste dal Lotto Digital;
- nell'ambito della verifica e certificazione di prodotti in esercizio con attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - la certificazione di accessibilità per la compilazione della **Dichiarazione di Accessibilità**, con cadenza di aggiornamento annuo, in funzione delle date previste dalla normative;
 - la verifica di **servizi in esercizio**, per l'analisi e l'individuazione di possibili azioni di miglioramento;
- nell'ambito di iniziative di formazione specialistica, con attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la realizzazione di **2 workshop all'anno** su tematiche di accessibilità ed usabilità, comprendendo anche la fase di predisposizione del materiale necessario e la fase di esecuzione di tali sessioni di formazione ed evangelizzazione sulle tematiche;
- nell'ambito di valutazioni specialistiche di prodotti di mercato relative alle tematiche di accessibilità ed usabilità (si prevede la valutazione di **5 prodotti all'anno**);
- nell'ambito di iniziative di supporto specialistico, con attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - la produzione dei **contenuti** della pagina Accessibilità presente in ogni sito e servizio digitale, alla messa online di ogni nuovo sito o servizio digitale;
 - la realizzazione ed aggiornamento di una **dashboard** per la reportistica sullo stato della compliance normativa per ogni contesto di competenza.

Si richiede inoltre un costante presidio della **normativa** con particolare riferimento a quanto emesso da AGID (Agenzia per l'Italia digitale), ente che presiede le tematiche di accessibilità ed usabilità come riferimento primi per la Pubblica Amministrazione.

6.3.3 Output

Il Fornitore supporta il Demand Manager di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Report di verifica di accessibilità	Si tratta di un documento che riporta gli esiti della verifica di accessibilità, effettuata su un sito o servizio digitale, in	In base alla pianificazione progettuale o a richiesta.

	<p>conformità alle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici di AGID e smi. Tale documento può essere redatto in diverse fasi: in fase di progettazione e prototipazione di una nuova soluzione; in fase di verifica di un sito o servizio digitale in esercizio</p>	
<p>Documento di sintesi della verifica di accessibilità</p>	<p>Si tratta di un documento che si accompagna al Report di verifica nel caso di verifica di accessibilità atta alla produzione del materiale per la creazione della Dichiarazione di Accessibilità di un sito o servizio digitale. Il documento deve contenere le informazioni di sintesi sulla verifica di accessibilità, nella forma più consona e coerente per l'inserimento di tali informazioni nel modulo predisposto da Agid per l'inserimento della Dichiarazione di Accessibilità</p>	<p>In base alle scadenze previste dalla normativa</p>
<p>Checklist di accessibilità</p>	<p>Si tratta di un documento che certifica la soluzione definita per un nuovo sito o servizio digitale al fine di effettuare il passaggio approvativo presso la Commissione Comunicazione di Regione Lombardia.</p>	<p>All'attivazione di ogni nuovo progetto di realizzazione di un sito o servizio digitale</p>
<p>Report di sintesi sui risultati dei test di usabilità</p>	<p>Si tratta di un documento che riporta gli esiti dei test di usabilità. La sintesi deve contenere le valutazioni risultanti dalle analisi dei test di usabilità e le indicazioni per la progettazione di interventi migliorativi e/o correttivi individuati rispetto ai principali indicatori di inefficienza d'uso rilevati nel corso dei test.</p>	<p>In base alla pianificazione progettuale o a richiesta</p>
<p>Presentazioni per workshop di formazione</p>	<p>Si tratta di un documento che contiene i principali aspetti normativi, tecnici ed operativi per l'effettuazione e gestione di interventi formativi sui temi dell'accessibilità</p>	<p>Si prevedono due interventi formativi all'anno, in modalità workshop / formazione d'aula frontale</p>

Documento di analisi di strumenti per l'accessibilità	Si tratta di documento di analisi sui risultati della valutazione tecnica di strumenti tecnologici a supporto dell'accessibilità (a titolo di esempio non esaustivo plugin configurabili per il miglioramento dell'accessibilità delle pagine di siti e servizi digitali).	Si prevede la valutazione di due strumenti di ausilio tecnologico all'anno.
Redazione della pagina Accessibilità	Si tratta della redazione dei contenuti da inserire nella pagina Accessibilità presente nel piede di ogni sito e servizio digitale. La pagina deve contenere indicazioni di carattere generico sul tema dell'accessibilità e la normativa, sugli strumenti di analisi e sviluppo utilizzati, sulla compatibilità del sito con i principali strumenti di diffusione digitale in logica multicanale, il collegamento alla dichiarazione di accessibilità del sito o servizio digitale ed il collegamento al meccanismo di feedback previsto nel dominio.	Alla messa online di ogni nuovo progetto di realizzazione di un sito o servizio digitale

Tabella 9 – Output attività di Digital Compliance

6.3.4 Oggetto della fornitura

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità “a canone”) come descritto nel Par.6.3.4.1 in grado di coprire le richieste di digital compliance descritte nel presente Capitolato.

6.3.4.1 Modalità di realizzazione delle attività

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le pianificazioni ed i livelli di servizio richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Digital Strategist**.

6.3.4.2 Elementi dimensionali

Attualmente la responsabilità del servizio è in capo ad ARIA che si avvale del seguente team mix si risorse:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Web Accessibility Expert	80%	1

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Strategist	20%	1

Tabella 10 – Team Mix Digital compliance

6.3.4.3 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria.

6.4 Servizi di agenzia e comunicazione

6.4.1 Descrizione

I servizi di agenzia e di comunicazione rispondono alla richiesta di Regione Lombardia di un servizio completo a copertura degli aspetti di programmazione, progettazione e trattamento di contenuti che devono essere distribuiti sul web per mezzo delle tecnologie presenti nel Contesto Tecnologico di riferimento di ARIA S.p.A., ovvero siti, sistemi di comunicazione push, intranet, social network, ecc.

L'attività prevede la consulenza specialistica di alto livello su tematiche in ambito al contesto di gara per l'evoluzione, sviluppo e allineamento di sistemi e servizi a standard e best practice di mercato.

L'attività di comunicazione copre tutto il ciclo di vita del contenuto, dalla sua ideazione, alla revisione e/o completamento dei testi / elaborati, al controllo ortografico, lessicale e stilistico per garantire la correttezza e la tecnicità del linguaggio utilizzato, fino alla verifica strutturale-contenutistica del lavoro nonché con l'arricchimento delle informazioni con dati, note e riferimento bibliografici. L'attività prevede contestualmente alla produzione dei contenuti l'inserimento e la gestione di tutti gli aspetti di content management (es. inserimento testi all'interno della stazione editoriale del sistema), web editing (impaginazione, inserimento grafici e tabelle, ecc.) e formattazione per canali social.

L'attività prevede anche l'utilizzo e la conoscenza approfondita di **piattaforme e sistemi** (descritti nell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico e riferiti al contesto attuale), di nuova fornitura (ovvero previsti nell'ambito della presente procedura) o comunque funzionali allo svolgimento dell'attività di servizio e in carico al Fornitore.

L'attività prevede il presidio on-site presso Regione Lombardia e la collaborazione con la Redazione Centrale della Comunicazione.

6.4.2 Modalità di esecuzione e output

Le attività di agenzia e comunicazione sono organizzate in **quattro** aree di intervento:

- Servizi di consulenza specialistica in ambito social network;
- Servizi di consulenza specifica in ambito di siti e portali;
- Servizi di consulenza specialistica in ambito sistemi di comunicazioni push, di gestione degli eventi, ecosistema digitale giovani e altri servizi (es. comunicazione interna e altre piattaforme)

- Servizi di hub grafico;

Di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo delle attività da effettuare per ciascuna macroarea:

Servizi di consulenza in ambito social network

- Gestione strategia, programmazione e gestione profili e account ufficiali:
 - Facebook
 - Twitter
 - LinkedIn
 - Instagram (profilo istituzionale + profilo Generazione Lombardia)
 - YouTube
- Attività di content management e inserimento dei contenuti;
- Elaborazione ed enrichment dei contenuti (es. infografiche, dati, grafici, ecc.);
- Attività di reporting settimanale e mensile su metriche, analitiche e andamento dei canali social;
- Report su campagne organiche paid (ca. 15/anno con aggiornamento periodico risultanze);
- Segnalazione di eventuali flame nei commenti sulle pagine social
- Monitoraggio commenti YouTube e LinkedIn e follow up verso il Committente per azioni e remediation
- Supporto alle social PR e indicazioni su post da ricondividere, tweet, social caring
- Monitoraggio costante degli enti del sistema Regionale ed altri soggetti istituzionali per attività di benchmark e comparazione
- Presidio e digitalizzazione degli eventi (Facebook stories, Instagram stories)
- Partecipazione alle riunioni di redazione; consulenza su campagne organiche;
- Analisi ex-post della pianificazione;
- Analisi e driver operativi per report di andamento social settimanale e mensile;
- Report su campagne organiche e paid
- Consulenza su campagne paid e monitoraggio dell'andamento

Servizi di consulenza specifica in ambito siti e portali di Regione Lombardia

- Redazione e revisione di contenuti web per il portale istituzionale di Regione Lombardia (www.regione.lombardia.it), landing page e altri siti tematici a partire da brief forniti dal Committente con particolare attenzione per tutti gli aspetti di SEO;
- Caricamento e pubblicazione dei contenuti con strumenti di web content management e altri sistemi
- Definizione di proposte di ottimizzazione di contenuti già pubblicati in un'ottica di semplificazione del linguaggio web, miglioramento SEO e UX;
- Caricamento asset social e verifica asset dei lanci in programmazione;
- Supporto al monitoraggio delle fonti feed del portale, comunicati stampa, rassegna stampa, intranet, ordini del giorno e resoconti della giunta, verbali della Commissione comunicazione, consultazione calendario eventi, newsletter e altri siti web del sistema regionale;
- Monitoraggio e aggiornamento contenuti pubblicati al fine di eliminare i contenuti obsoleti o broken link;
- Partecipazione attiva alla riunione settimanale di redazione e momenti specifici di coordinamento che coinvolgono l'attività redazionale

- Supporto strategico al presidio editoriale complessivo della redazione centrale, ad attività di staff e a progetti editoriali speciali in coordinamento con la redazione centrale e il quadro competente.
- Consulenza nell'ambito della promozione delle attività di Regione Lombardia sui canali digitali e social.

Servizi di consulenza specifica in ambito sistemi di comunicazione push, di gestione degli eventi, ecosistema digitale giovani e altri servizi

- Ricognizione e identificazione dei contenuti da promuovere, in accordo con la Comunicazione;
- Partecipazione alle riunioni di redazione per panoramica attività e calendarizzazione dei contenuti proposti;
- Incontri con i referenti delle DDGG per raccolta input e coordinamento delle attività;
- Supporto alla stesura del piano editoriale complessivo degli invii delle notifiche (content, tempistiche, identificazione canali di distribuzione);
- Produzione, gestione e organizzazione dei contenuti
- Supporto a creazione e gestione delle notifiche;
- Attività di reportistica;
- Elaborazione di report, sull'attività di produzione e invio (questi ultimi, sulla base dei dati messi a disposizione dai canali di distribuzione);
- Creazione landing page e dem complesse (ad es. questionari e sondaggi);
- Caricamento dei contenuti a Sistema;
- Proposizione degli strumenti per: raggiungere il target (save the date e inviti); ingaggarlo (tempistiche/modalità di registrazione); gestirlo nella fase pre-evento (liste di attesa, invio promemoria, invio biglietti), durante l'evento (qr code, live content) e post-evento (report, multimedia content, fidelizzazione);
- Indicazioni strategiche in merito ai contenuti da pubblicare sulle altre piattaforme regionali e sui canali social;
- Produzione, gestione e/o organizzazione dei contenuti (programma, schede relatori, news, foto e video);
- Gestione della community di evento, ove presente, e dell'ambiente applicativo in tutte le sue componenti (e-mail marketing, content landing page, content community);
- Gestione dei contenuti digitali fotografici e indicazioni per la postproduzione dei contenuti video

Servizi di Hub Grafico

- Raccolta di tutte le richieste relative alla produzione delle grafiche che provengono dalle realtà afferenti alla Comunicazione, quali Presidenza, Regione Lombardia, Lombardia Speciale, Lombardia Notizie attraverso i loro referenti regionali
- Coordinamento tra i referenti regionali e l'hub grafico per la messa in produzione dei materiali richiesti
- Supporto strategico per l'identificazione dei contenuti (prodotti/forniti dai diversi referenti regionali, vedi sopra) da tradurre in output grafici per utilizzo sui canali digital e social
- Supporto alla realizzazione delle diverse grafiche differenziate per tipologia di contenuti, con definizione delle linee guida creative

- Supervisione e verifica dei diversi formati/supporti richiesti per i diversi canali social (Facebook, Twitter, etc.), digital (Portale Istituzionale, Lombardia Speciale, etc.), e multimediali (slide di Giunta, card gallery per esposizione Dpcm in periodo pandemico, etc.)
- Monitoraggio dell'iter di creazione e revisione dei materiali grafici richiesti
- Predisposizione delle proposte grafiche da sottoporre per approvazione (in genere da 1 a max 3 proposte, in relazione alla tipologia dei contenuti)
- Tracciamento delle eventuali correzioni richieste e/o modifiche intercorse nelle diverse fasi di revisione
- Affiancamento dell'hub grafico fino all'ottenimento della versione per "ok definitivo" del responsabile indentificato in fase di attivazione dell'attività
- Ricerche iconografiche a supporto dell'hub grafico
- Supporto operativo al team digital e social afferente a Regione Lombardia, per coordinamento, allineamento della strategia e brain storming strategico
- Partecipazione alla riunione quotidiana di allineamento generale dei canali social e digital afferenti a RL

Partecipazione alle riunioni necessarie per predisporre le attività di coordinamento tra i referenti regionali e l'hub grafico

6.4.3 Oggetto della fornitura

Si richiede la fornitura immediata di **servizi professionali** (team mix di risorse) come descritto nel Par. 6.4.3.1.

6.4.3.1 Modalità di realizzazione delle attività

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Digital Strategist**.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro richiesto è il seguente:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Strategist	100%	2
Social e New Media Manager	100%	3
Digital Media Specialist	100%	1

Tabella 11 – Team Mix Servizi di agenzia e comunicazione

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicito richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

6.4.3.2 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 9:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria.

È inoltre previsto un servizio di **reperibilità** negli orari **dalle 19.00 alle 24.00** nei giorni **feriali** e dalle **9.00 alle 24.00** nei giorni **festivi** come descritto nel Par.6.5.

6.5 Reperibilità dei servizi di agenzia e comunicazione

6.5.1 Descrizione

Il servizio di reperibilità fornisce un'ampia copertura alla Comunicazione di Regione Lombardia, Agenzia Stampa ed Enti sulle tematiche di comunicazione digitale descritte nel perimetro di servizi del Par.6.4. L'urgenza e la tempestività nella diffusione e promozione di comunicati, news e informazioni a carattere istituzionale è diventata **fattore critico di successo** durante eventi ad alto impatto comunicativo (es. fase pandemica, elezioni, referendum, ecc.) richiedendo massima flessibilità e disponibilità alle risorse specialistiche descritte nel paragrafo precedente. Per questo motivo, si intende dar **continuità** a questo servizio garantendo un **presidio orario** in grado di rispondere con ancora maggior prontezza a qualsiasi esigenza di comunicazione sui canali digitali.

6.5.2 Modalità di esecuzione

Vedi Par.6.4.

6.5.3 Output

Vedi Par.6.4.

6.5.4 Oggetto della fornitura

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità "a canone") come descritto nel Par. 6.5.4.2 in grado di coprire le richieste di servizi di agenzia e comunicazione descritte nel presente Capitolato.

6.5.4.1 Modalità di realizzazione delle attività

Vedi Par.6.4.

6.5.4.2 Tempi e luoghi di esecuzione

Di seguito vengono descritte le coperture orario del servizio:

Ambito	Giorni di copertura	Orario del servizio	Reperibilità	Orario della reperibilità
Servizi di agenzia e comunicazione	Feriali	08.00 - 19.00	Feriali	19.00 - 24.00
Servizi di agenzia e comunicazione	Festivi	-	Festivi	08.00 – 24.00

Tabella 6 – Tempi e luoghi di esecuzione della Reperibilità dei servizi di agenzia e comunicazione

6.6 Web data analysis e visualization

6.6.1 Descrizione

L'attività di **Web data analysis e visualization** prevede il costante monitoraggio dei dati analitici (es. web analytics, metriche su comunicazioni push e multicanale, ecc.) ai fini di fornire advisory / consulenza specialistica sui servizi in ambito di gara. L'attività prevede sia un taglio di analisi di tipo **quantitativo** ma soprattutto il ricorso a letture di tipo **qualitativo** orientate al miglioramento continuativo dei servizi.

ARIA intende evolvere l'attuale lettura e interpretazione delle informazioni legate alla comunicazione anche attraverso **l'integrazione dei propri sistemi e tecnologie** con i sistemi di datawarehouse e open data gestiti dal Digital Information Hub di ARIA, ovvero la Divisione predisposta al governo e alla gestione dei dati prodotti dal sistema informativo regionale.

In questa logica, anche i **contenuti** prodotti dai sistemi di comunicazione rivestono un ruolo chiave nel **patrimonio informativo aziendale** per cui gli interventi richiesti in quest'ambito di servizio sono rivolti, da un lato ad erogare servizi verso le committenze della Divisione Comunicazione Digitale, e dall'altro ad arricchire il patrimonio informativo governato da ARIA.

Attraverso la valorizzazione del dato in una logica comunicativa, si intende promuovere sui canali web e social di Regione, una comunicazione più moderna e legata a logiche di **data visualization** integrando sistemi e piattaforme presenti all'interno del patrimonio informativo di ARIA (Es. Tableau, Power BI, ecc.) o attraverso il ricorso all'integrazione di sistemi e provider esterni al Sistema Informativo Regionale (es. GitHub, ecc.).

All'interno di quest'ambito di servizio, si richiede di individuare **nuovi ambiti di promozione** delle eccellenze di Regione Lombardia attraverso un lavoro di **analisi e di progettazione** di nuovi paradigmi di visualizzazione e presentazione del dato (es. Long Form, Dashboard, e-Magazine, ecc.).

6.6.2 Modalità di esecuzione

Per quanto riguarda la **Web data analysis e visualization**, l'attività prevede la predisposizione di una **data room** per l'analisi e la lettura incrociata dei dati analitici prodotti dai diversi canali di Regione Lombardia (es. web / social / mail / ecc.). Tale ambiente deve poter essere consultabile anche da ARIA e dalla sua Committenza in modalità web e prevedere un insieme di viste e di **report** e **dashboard** utili per le decisioni strategiche di comunicazione. Deve essere possibile il download di report in formati standard (Office / PDF). L'ambiente deve essere profilabile in funzione del target di utenza e deve essere configurato per essere connesso a tutti i sistemi presenti nel perimetro di gara.

L'attività continuativa invece prevede la realizzazione di **report** di dettaglio e **presentazioni** di sintesi con cadenza **settimanale, mensile e periodica** (semestrale e annuale) rivolti alla Committenza con insight e spunti per l'evoluzione dei servizi in ambito di gara.

Per quanto concerne la **data visualization**, l'attività prevede un presidio continuativo sul fronte dell'analisi e valorizzazione del dato con l'obiettivo di individuare nuovi ambiti di eccellenza per Regione Lombardia da promuovere sui canali web (sito istituzionale, sito Lombardia Speciale, canali stampa, canali social). L'attività prevede una programmazione **semestrale** degli obiettivi di alto livello

e una calendarizzazione di **attività di discovery** da effettuare con il Digital Information Hub di ARIA e/o altre strutture di business.

Il Fornitore supporta il Referente Operativo di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

6.6.3 Output

Per quanti riguarda le attività di **Web Data Analysis**:

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Dashboard multicanale	Si tratta di una reportistica settimanale su tutti i canali istituzionali con principali insight e spunti di comunicazione per il riallineamento della programmazione o delle strategie della Comunicazione di Regione Lombardia	Settimanale
Dashboard servizi stampa	Si tratta di una reportistica mensile sul servizio di Lombardia Notizie anche attraverso logiche di social monitoring e web monitoring per verificare la bontà e l'efficacia della comunicazione dell'Agenzia rispetto ai canali gestiti	Mensile
Analisi semestrale / annuale	Si tratta di un report prodotto in una forma di presentazione esecutiva per il top management con un summary dei principali "numeri" del semestre con analisi di trend e fenomeni di interesse nonché spunti e advisory per il semestre successivo	Semestrale
Analisi e dashboard per attività di social e web monitoring	Si tratta di report e analisi sulla comunicazione a fronte della predisposizione di "ambiti" di osservazione sul web pubblico per analisi di tipo reputazionale o di qualità sui servizi	In funzione dell'esigenza progettuale
Dashboard per il monitoraggio del lancio di un nuovo servizio	Si tratta di una predisposizione di ambiente di web analytics per verificare la "customer journey" di un utente al lancio di un nuovo servizio con principali indicatori per un'analisi standard di riferimento	In funzione dell'esigenza progettuale

Tabella 13 – Output Web Data Analysis

Per quanto riguarda le Attività di **Data Visualization**:

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Master plan	Si tratta di un piano semestrale in cui vengono condivisi gli obiettivi con l'alta Direzione e la struttura Digital Information Hub	Semestrale
Piano operativo	Si tratta della declinazione del piano semestrale in logica operativo e di dettaglio a fronte dell'individuazione degli ambiti di discovery	Mensile
Attività discovery	Si tratta del set di attività necessarie ad approfondire le tematiche sul dato e a definire il possibile piano editoriale (strumenti di comunicazione, canali, frequenza, ecc.	In funzione dell'esigenza progettuale
Attività di progettazione e proposta	Si tratta della successiva attività in cui di predispone una proposta al Committente finale per un go/no go dell'iniziativa	In funzione dell'esigenza progettuale
Realizzazione del piano editoriale	Si tratta della declinazione della proposta presentata e autorizzata dalla Committenza	In funzione dell'esigenza progettuale

Tabella 14 – Output Data Visualization

6.6.4 Oggetto della fornitura

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità "a canone") come descritto nel Par. 6.6.4.1 in grado di coprire le richieste di analisi e data visualization descritte nel presente Capitolato.

6.6.4.1 Modalità di realizzazione delle attività

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Digital Strategist**.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicithe richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

6.6.4.2 Elementi dimensionali

Nella tabella seguente si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro ipotizzato per la gestione del servizio:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Strategist	5%	1
Web Data Scientist	30%	1
Business Consultant	20%	1

Tabella 15 –Web Data Analysis: dimensionamento del servizio

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che verifica i deliverable prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

6.6.4.3 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria.

Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **10 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi.

6.7 Modalità di erogazione del servizio

Le attività oggetto del Lotto Consulting sono servizi a **fornitura immediata** erogati rispetto a due delle tipologie di servizi presenti in gara, ovvero servizi professionali ("a misura di risorsa") o servizi di tipo continuativo ("a canone").

Di seguito la sintesi di quanto descritto nei singoli ambiti di attività del presente Capitolato:

Ambito	Tipologia di servizio	Giorni di copertura	Orario del servizio	Reperibilità	Orario della reperibilità	Presenza in giorni festivi e/o straordinari
Digital Strategy	Servizio professionale	Feriali	08.00 - 19.00	-	-	-
Programmazione ICT e governo del sistema informativo di comunicazione digitale	Servizio continuativo	Feriali	08.00 - 19.00	-	-	12 giorni / anno

Ambito	Tipologia di servizio	Giorni di copertura	Orario del servizio	Reperibilità	Orario della reperibilità	Presenza in giorni festivi e/o straordinari
Program e project Management	Servizio continuativo	Feriali	08.00 - 19.00	-	-	12 giorni / anno
Digital compliance	Servizio continuativo	Feriali	08.00 - 19.00	-	-	12 giorni / anno
Servizi di agenzia e comunicazione	Servizio professionale	Feriali	08.00 - 19.00	-	-	-
Servizi di reperibilità dei servizi di agenzia e comunicazione	Servizio continuativo	-	-	Feriali Festivi	19.00 – 24.00 08.00 – 24.00	-
Web data analysis e visualization	Servizio continuativo	Feriali	08.00 - 19.00	-	-	12 giorni / anno

Tabella 16 – Modalità di erogazione del servizio - Lotto 1

Il servizio può essere oggetto di **rimodulazione** nel periodo di esecuzione del contratto in funzione delle esigenze della Committenza finale.

6.7.1 Presa in carico

La Presa in carico dei servizi è fondamentale e propedeutica alla corretta gestione dell'intera fornitura; sono oggetto della presa in carico i servizi ad oggi erogati dall'attuale Fornitore.

Le attività di presa in carico prevedono il trasferimento di know how, documentazione e accesso a sistemi di controllo e gestione delle forniture.

La Presa in Carico prevede le seguenti macro-fasi:

1. **Assessment:** analisi documentale e di contesto, apprendimento all'uso degli strumenti e del modello di governance della fornitura, raccolta informazioni e modalità operative dei fornitori uscenti, ecc. L'attività come output prevede la predisposizione di un Piano operativo.
2. **Subentro:** si tratta dell'effettiva presa in carica dei servizi continuativi (es. digital strategy, digital compliance, ecc.). In questa fase, il Fornitore predispone uno spazio condiviso e collaborativo web based per la capitalizzazione della conoscenza ad uso interno ed eventualmente condiviso con la committenza finale attraverso opportune regole di visibilità. L'attività prevede il completamento delle attività di presa in carico, la predisposizione all'avvio dei servizi e un ambiente di collaborazione profilato e organizzato per la gestione dell'intera fornitura di gara

Il Fornitore è tenuto a supportare il processo di cambiamento del fornitore di servizi a favore di ARIA, minimizzando gli impatti sulle attività degli utenti e delle risorse di ARIA.

A tal fine è richiesto al fornitore di coordinare tale fase con la presenza nel Team di un **Transition Manager** che rappresenti l'unico punto di contatto per ARIA e garantisca il compimento del subentro con pieno successo ed **entro i tempi previsti e non prorogabili**.

Per l'avvio della fase di Presa in Carico, è richiesta al Fornitore l'organizzazione di un **kick-off** con i referenti della struttura "Comunicazione Digitale" di ARIA per la presentazione del **Piano di Subentro**, comprensivo di processi e compiti (attività e modalità di svolgimento), ruoli e risultati da conseguire.

Con riferimento alla Fase di Presa in Carico si precisa che:

- il Fornitore dovrà farsi carico delle istruzioni o procedure interne ad ARIA per l'erogazione dei Servizi, al fine di poter svolgere in autonomia le attività;
- nel caso in cui il Fornitore aggiudicatario della gara sia lo stesso che attualmente eroga i Servizi, si specifica che la fase Presa in Carico sarà finalizzata a definire il set-up della fornitura secondo la nuova impostazione definita nel presente documento.

A completamento del passaggio di consegne con l'avvenuta presa in carico del servizio, il Responsabile Operativo del Fornitore dovrà produrre e consegnare un documento a consuntivo denominato "**Verbale di Presa in Carico**" contenente il dettaglio delle attività effettuate.

Le tempistiche della fase di Presa in carico sono di massimo **quattro mesi** dall'avvio della fornitura.

L'attività prevede in maniera indicativa ma non esaustiva i seguenti deliverable:

Deliverable	Tipologia
Piano di Subentro	Documento
Verbale di collaudo per ciascun servizio oggetto di switch su infrastruttura cloud	Documento
Knowledge Area	Asset IT
Verbale di conclusione della presa in carico e predisposizione all'avvio della fornitura	Documento

Tabella 7 – Presa in carico

6.8 Strumenti per l'esecuzione della fornitura

Il Fornitore Lotto Consulting potrà accedere a **strumenti** e **documentazione** relativa alla fornitura del Lotto Digital qualora necessario per lo svolgimento delle proprie attività di supporto **governance** e **controllo**.

Allo stesso tempo, saranno resi disponibili da ARIA anche i propri **sistemi interni** a supporto dei processi di **demand e project management**. Il Fornitore dovrà imparare, conoscere ed utilizzare in prima persona tali sistemi per conto dei Referenti Operativi di ARIA che dovrà supportare il percorso di on boarding con documentazione o interfacciandosi con le strutture preposte per abilitare un percorso formativo.

Gli strumenti per la gestione della fornitura hanno lo scopo di supportare il processo di collaborazione tra ARIA ed il Fornitore per la pianificazione, l'esecuzione, la rilevazione della qualità delle forniture.

Gli strumenti per la gestione della fornitura sono una componente del sistema per la gestione e controllo delle attività di ARIA, che prevede **cruscotti direzionali** per il monitoraggio dei servizi erogati da ARIA per Regione. Tali cruscotti forniscono a vari livelli l'andamento dei servizi, raccogliendo i dati dei **Livelli di Servizio**, dell'avanzamento degli sviluppi allo stato delle infrastrutture e dei sistemi nonché altri indicatori inerenti alla fornitura.

Per quanto riguarda la gestione operativa delle forniture, Il Fornitore può utilizzare propri strumenti, framework e metodologie purché condivise con ARIA e sempre con l'obiettivo di migliorare la qualità e la gestione delle forniture.

6.9 Attività a fine fornitura

ARIA richiederà almeno **180 giorni solari** prima del termine del contratto al Fornitore Lotto 1 di indicare, in uno specifico Piano di trasferimento del Know-how, le modalità di subentro da parte del soggetto che dovrà prendere in carico il servizio dopo di lui (ARIA stessa e/o fornitori terzi designati da ARIA).

Il Fornitore è tenuto a presentare il piano di subentro entro **15 giorni** dalla richiesta effettuata da ARIA.

Il Piano dovrà dettagliare tutte le attività necessarie per trasmettere ad ARIA e al personale incaricato del fornitore subentrante, tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione del servizio, nonché quant'altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la regolare prosecuzione dei servizi, sulla base del Piano presentato.

Il Piano che sarà predisposto dal Fornitore del Lotto 1 sarà sottoposto all'approvazione da parte di ARIA e dovrà necessariamente contenere almeno le seguenti fasi/documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici del servizio, dei processi di riferimento e degli strumenti utilizzati;
- estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti utili;
- presentazione degli aspetti di criticità delle attività che compongono il Servizio.

Tale attività dovrà espletarsi in coerenza con il Piano presentato rendendo disponibili tutte le risorse professionali, di adeguato profilo ed esperienza, necessarie a garantire l'affiancamento ed il completo passaggio di consegne.

Nel periodo dell'eventuale passaggio di consegne il fornitore uscente dovrà continuare ad assicurare i livelli di servizio previsti dal Contratto.

Qualora il termine del contratto non fosse quello naturale, ma derivasse da una risoluzione anticipata o, comunque, subisse variazioni, il Fornitore Lotto 1 sarà tenuto a presentare un piano di subentro, comunque, **entro 21 giorni solari** dal ricevimento della richiesta da parte di ARIA.

6.10 Livelli di servizio

Nel presente paragrafo vengono riportati i Livelli di Servizio, ovvero gli indicatori di qualità e relativi risultati attesi, che verranno applicati alla fornitura in oggetto.

Il non rispetto dei Livelli di Servizio in seguito alla rilevazione del **non raggiungimento dei risultati attesi (valori soglia)** crea le condizioni per azioni contrattuali specificate nel tipo di sanzione.

Per ciascun livello di servizio vengono fornite le seguenti informazioni:

- **Descrizione:** descrizione di ciò che lo SLA si prefigge di misurare (obiettivo dello SLA);
- **Unità di misura:** descrizione dell'unità di misura utilizzata per quantificare lo SLA;
- **Periodo di riferimento:** è l'intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori soglia definiti per ogni indicatore;
- **Tempistica/frequenza di misurazione:** tempistica/frequenza di misurazione dei livelli di servizio. Possono essere effettuate più misurazioni all'interno del periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dai valori di soglia definiti;
- **Dati da rilevare:** definisce le misure elementari da rilevare per il calcolo dello SLA;
- **Formula:** descrizione della modalità di calcolo (formula di calcolo);
- **Risultati attesi (valori soglia):** definisce le soglie di riferimento per le valutazioni delle performance di servizio ed il rispetto dei livelli contrattuali. È possibile definire più soglie in funzione di diversi livelli di prestazione previsti;
- **Sanzione:** modalità di applicazione della sanzione;
- **Note:** eventuali annotazioni a margine relative a esclusioni, casi particolari, ecc. che influenzino il calcolo, la validità o altri elementi dello SLA.

Normalmente, la misurazione degli SLA viene effettuata secondo la tempistica/frequenza definita all'interno delle seguenti tabelle ed il risultato formalizzato all'interno del primo SAL dell'intervento successivo alla misurazione.

Per il calcolo dei livelli di servizio non verranno applicate regole di arrotondamento ma saranno considerate esclusivamente le prime due cifre decimali dopo la virgola, senza procedere ad alcun arrotondamento (e.g. valore calcolato 3,438546; valore attribuito 3,43).

Si evidenzia che i **Livelli di Servizio di seguito descritti fanno riferimento all'intero perimetro applicativo oggetto della fornitura, sia nella Fase di Transitorio sia nella Fase di Regime.**

6.10.1 Livelli di servizio generali

Di seguito sono elencati i livelli di servizio che si applicano a tutti i servizi.

LSG_G1 – RISPETTO DEI TEMPI DI AVVIO DELL'ATTIVITÀ O RITARDO DELLE RICHIESTE FORMALI DI ARIA

Descrizione	Rispetto dei tempi di avvio delle attività dalla data di attivazione di un servizio o ritardo nella risposta dalla data di una richiesta formale di ARIA.
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)

Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data di avvio effettivo (De) • Data di attivazione (Da) 		
Formula	$LSG_G1 = De - Da$		
Risultati Attesi (valore soglia)	<i>5 giorni</i>		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno		
Note	Per attivazione si deve intendere la data di decorrenza del buono d'ordine o altra data comunicata formalmente (anche tramite mail) da ARIA.		

Tabella 8 – LSG_G1

LSG_G1.1 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI AVVIO DEL PROGETTO O DI UN'ATTIVITÀ

Descrizione	Ritardo nell'avvio di un'attività schedulata rispetto all'ultima pianificazione approvata da ARIA, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data di avvio effettivo (De) • Data di avvio pianificata (Dp) 		
Formula	$LSG_G1.1 = De - Dp$		
Risultati Attesi (valore soglia)	<i>0 giorni</i>		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno		
Note			

Tabella 9 – LSG_G1.1

LSG_G1.2 – TEMPO DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI INTERVENTO DI FORNITURA

Descrizione	Tempo di risposta alla richiesta di Intervento di Fornitura (IF)
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)

Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dif = Data di invio della IF (Intervento di Fornitura) • Dc = Data di caricamento della IF sul Portale della Fornitura 		
Formula	$LSG_{G1.2} = Dc - Dif$		
Valore di soglia	5 giorni salvo i casi in cui sarà specificato nella richiesta di intervento un termine maggiore valutato sulla complessità dell'attività		
Sanzione	Penale pari a 3.000,00 euro al superamento del valore di soglia e di 1.000,00 euro per ogni ulteriore giorno di ritardo		
Note	Nessuna		

Tabella 10 – LSG_G1.2

LSG_G2 - SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA O COMPLETAMENTO DI ATTIVITÀ

Descrizione	<p>Ritardo nella consegna o completamento di un'attività rispetto a quanto riportato nell'ultima pianificazione richiesta e approvata da ARIA, per cause imputabili al Fornitore.</p> <p>Il ritardo è considerato tale anche nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mancata approvazione della consegna o del completamento dell'attività; ▪ non completezza della consegna o dell'attività anche per: <ul style="list-style-type: none"> - fornitura che non rispetti eventuali linee guida e standard di ARIA; - documentazione che non rispetti gli standard documentali di ARIA o non sia completa; - assenza di eventuali procedure/software per il test. 		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di consegna effettiva (Dc) • Data di consegna pianificata (Dp) 		
Formula	$LSG_{G2} = Dc - Dp$		
Risultati Attesi (valore soglia)	0		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno		

Note	<p>Lo SLA si applica per qualsiasi attività inerente servizi oggetto del presente Capitolato, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consegna di un deliverable documentale (concept, benchmark, ecc.), - consegna di software e servizi in tutti gli ambienti tecnologici; - configurazione e set up di un servizio su piattaforme cloud; - conclusione delle attività risoluzione dei difetti rilevati in fase di accettazione/integrazione tecnica.
-------------	--

Tabella 11 – LSG_G2

LSG_G3 - PERSONALE NON CONFORME AL PROFILO RICHIESTO

Descrizione	Numero persone presentate che non risultano conformi al profilo richiesto		
Unità di misura	Numero di persone (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	Numero totale di risorse non conformi al profilo richiesto (Rnc)		
Formula	$LSG_G3 = Rnc$		
Risultati Attesi (valore soglia)	0		
Sanzione	Penale pari a 1.000,00 euro al superamento valore di soglia e per ogni ulteriore scostamento unitario		
Note	Il numero totale è da considerarsi per ogni singolo intervento		

Tabella 12 – LSG_G3

LSG_G4 - TEMPI PER INSERIMENTI/SOSTITUZIONI NEI GRUPPI DI LAVORO

Descrizione	Tempo di sostituzione su richiesta di ARIA, o per altri motivi (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA).		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data richiesta di inserimento/sostituzione (Dr) • Data inserimento risorsa effettiva (Di) 		
Formula	$LSG_G4 = Di - Dr$		
Risultati Attesi (valore soglia)	≤ 10 (minore o uguale a 10) per inserimento o sostituzione su richiesta di ARIA 0 per sostituzione per altri motivi		
Sanzione	Penale pari a 3.000,00 euro al superamento del valore di soglia e di 1.000,00 euro per ogni ulteriore giorno di ritardo		

Note	<p>Questo indicatore si applica sempre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tutte le risorse delle strutture di management previste ▪ tutti i referenti operativi degli interventi ▪ tutte le risorse degli interventi
-------------	--

Tabella 13 – LSG_G4

LSG_G5 – DURATA DELL’AFFIANCAMENTO PER SOSTITUZIONI NEI GRUPPI DI LAVORO

Descrizione	Durata dell’affiancamento a fronte della sostituzione di risorse (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA).		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data Inserimento risorsa (Di) • Data fine affiancamento (Da) 		
Formula	$LSG_G5 = Da - Di$		
Risultati Attesi (valore soglia)	10		
Sanzione	Penale pari a 3.000,00 euro al superamento del valore di soglia e di 1.000,00 euro per ogni ulteriore giorno di ritardo		
Note	<p>Questo indicatore si applica sempre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tutte le risorse delle strutture di management previste ▪ tutti i referenti operativi degli interventi ▪ tutte le risorse degli interventi erogati <p>Il tempo di affiancamento si applica in tutti i casi di sostituzione.</p> <p>L’affiancamento si intende correttamente completato nel momento in cui la risorsa risulta autonoma nell’esecuzione delle proprie attività.</p>		

Tabella 14 – LSG_G5

7. Lotto Digital

Il Lotto Digital (Lotto 2), prevede la copertura dell'intera **catena del valore** per la realizzazione di **progetti** "end to end" di comunicazione digitale, dagli aspetti di programmazione e pianificazione a quelli di strategia, esecuzione e gestione continuativa.

7.1 Descrizione generale

Le attività previste all'interno del Lotto Digital (Lotto 2) riguardano la **trasformazione e gestione dell'Ecosistema della Comunicazione Digitale di Regione Lombardia**.

Questo percorso, come meglio descritto nel prosieguo, prevede due macro ambiti di **fornitura immediata**:

- **Progetto di trasformazione dell'ecosistema di comunicazione digitale** che riguarda la messa in campo di una nuova piattaforma di comunicazione digitale in cloud, in linea con gli indirizzi strategici di Regione Lombardia e nel rispetto dei requisiti tecnico-funzionali e progettuali descritti nel prosieguo del capitolato tecnico. Il progetto deve essere omnicomprensivo, dalla strategia alla trasformazione, fino alla messa on line della nuova soluzione e contestuale dismissione della piattaforma IBM/HCL (attualmente in essere). Le tempistiche e le modalità di esecuzione di queste macro-attività sono dettagliate al Par. 7.1.1.
- **Gestione continuativa dei servizi** per l'intero arco della fornitura sino a completamento del passaggio di conoscenze (o phase out) verso un nuovo Fornitore. La gestione continuativa del servizio viene riconosciuta al Fornitore a decorrere dal completamento della presa in carico dell'attuale Ecosistema descritto nell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico e copre sia la fase di "parallel run" (coesistenza di vecchia e nuova tecnologia) che quella "a regime" (dismissione completa della vecchia tecnologia) sino alla conclusione del "phase out" con il nuovo Fornitore.

Nel corso dello svolgimento del contratto potranno sorgere nuove esigenze oggi non prevedibili, per lo **sviluppo** ed **evoluzione** dei sistemi, l'avvio di **nuove progettualità** e **nuovi servizi** che verranno gestiti attivando forniture in linea con le tipologie descritte nel Par. 5.1.

7.1.1 Pianificazione e modalità di esecuzione della fornitura

La Fornitura prevede due macro-ambiti di fornitura immediata:

- **Progetto di Trasformazione** (durata max = 36 mesi)
- **Gestione continuativa** (durata = 60 mesi)

Il Progetto di Trasformazione corrisponde alla fase di **Transitorio**, perché prevede la convivenza tra le piattaforme in essere e la nuova soluzione da sviluppare in cloud, mentre la Gestione continuativa prevede una prima fase di Transitorio ed una successiva fase di **Regime**, che ha inizio a partire dal completo spegnimento dell'attuale piattaforma IBM/HCL.

Nell'immagine seguente si definiscono le principali milestone delle forniture (a forma di "**rombi**"):

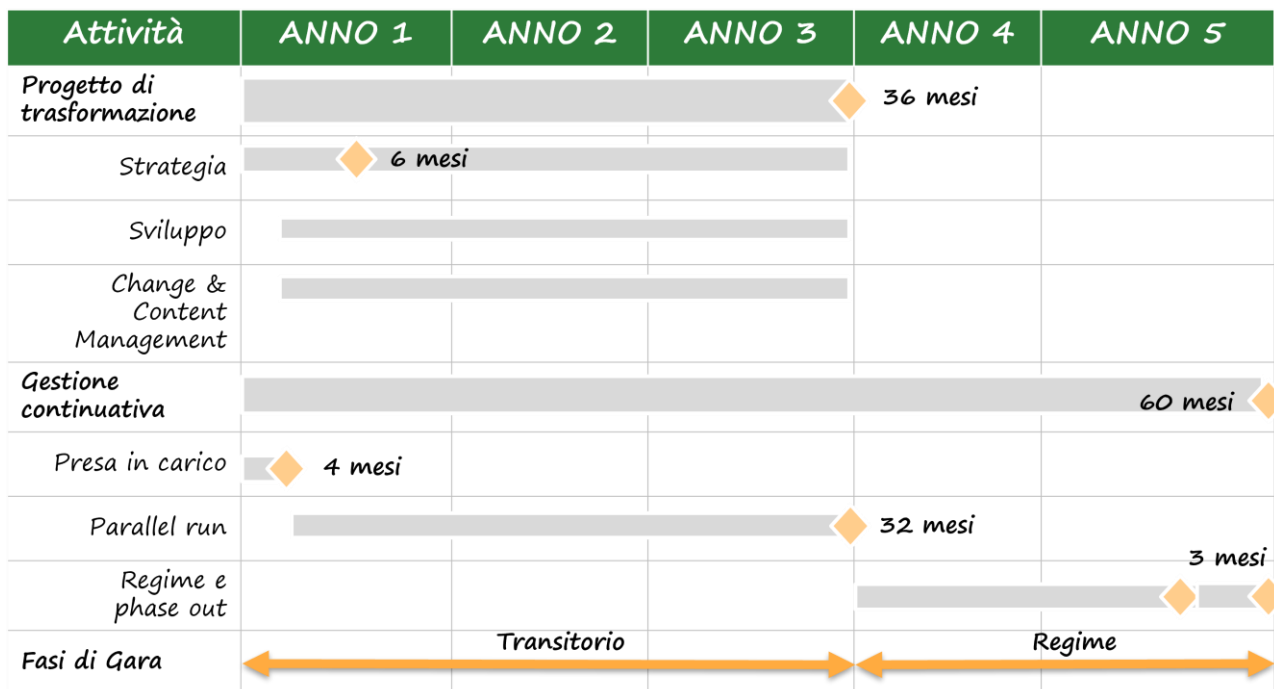


Tabella 15 – Macro-pianificazione delle forniture immediate

Progetto di trasformazione

Questo ambito di fornitura prevede un approccio per fasi di progetto in linea con il **modello operativo** descritto nel Cap.9. Il modello viene ulteriormente **dettagliato** nei successivi paragrafi per rispondere alla complessità e peculiarità del progetto di trasformazione che prevede la completa sostituzione dell'attuale piattaforma portali di Regione Lombardia. Le **tempistiche** di riferimento e le **modalità di esecuzione** del progetto sono descritte nel Par.7.2.4.

Il progetto prevede l'elaborazione di una **strategia** che definisca il modello evolutivo, la pianificazione e successivamente il design system del nuovo ecosistema digitale. La strategia prevede un forte coinvolgimento del Fornitore in fase iniziale ma anche un **presidio** sino a conclusione del progetto in logica di governo e miglioramento continuo.

Lo **sviluppo** della soluzione prevede la realizzazione di un nuovo framework di comunicazione digitale composto da servizi e funzionalità (sia di back end che di front end) riutilizzabili in una logica di catalogo di servizi. Si tratta di attività che coprono l'**intera durata del progetto** e che dovranno essere organizzate in relazione alla roadmap di trasformazione dei siti presenti sull'attuale piattaforma.

Completano il progetto le attività di **change e content management** necessarie per la messa on line dei siti. Entrambi i temi rappresentano dei fattori critici di successo dell'iniziativa in virtù delle complessità organizzative (numero degli stakeholder, numero delle redazioni e dei redattori, logiche di visibilità dei contenuti tra siti e redazioni, tipologie di workflow, ecc.) e di gestione degli asset digitali (numero e tipologie di contenuti, gestione di big file, asset social, sistemi esterni per video dirette streaming, video on demand, ecc.). Questa fase di trasformazione deve essere organizzata per **wave incrementali** rispetto ad una proposta elaborata dal Fornitore e confermata nella fase di strategia del progetto dagli stakeholder dell'iniziativa.

Gestione continuativa

Questo ambito di fornitura, corrispondente all'erogazione del servizio senza soluzione di continuità, comprende le seguenti attività:

- **Presa in carico:** riguarda la presa in carico dell'attuale Ecosistema della Comunicazione Digitale.
 - Milestone di completamento: approvazione del "Verbale di conclusione della presa in carico".
- **Parallel run:** riguarda la gestione parallela dell'attuale piattaforma IBM/HCL e della nuova piattaforma in Cloud, oltre che delle altre piattaforme in perimetro (PHP e WordPress) che non sono oggetto di replatforming ma di evoluzione e gestione continuativa. Il riconoscimento delle attività inizia a valle del completamento della fase di Presa in carico.
 - Milestone di completamento: approvazione del "Completo spegnimento della piattaforma IBM/HCL".
- **Regime:** riguarda la gestione del nuovo Ecosistema della Comunicazione Digitale (nuova piattaforma in cloud, sistemi PHP e WordPress in essere)
 - Milestone di completamento: approvazione del "Verbale di SAL conclusivo del progetto".
- **Phase out:** riguarda e la conduzione di tutte attività necessarie per garantire un corretto passaggio di conoscenze e di asset al termine della fornitura.
 - Milestone di completamento: approvazione del "Verbale di chiusura fornitura".

Le attività di Gestione continuativa sono definite in relazione a diversi perimetri di intervento come descritto nel Par. 7.3.2 (es. Manutenzioni, Assistenza, ecc.).

Il riconoscimento di tali attività inizia a partire dalla conclusione della Presa in carico, e prosegue per tutta la **durata del contratto** (comprendendo anche tutte le attività di phase out).

Sono inclusi nella Gestione continuativa tutte le attività per l'erogazione dei **servizi in cloud** (infrastruttura e piattaforma) e dei **servizi strumentali** in capo al Fornitore (es. mailing, SMS, ecc.) dimensionati sulla base dei fabbisogni espressi all'interno dell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico.

7.1.2 Requisiti di qualificazione dei servizi e del CSP (Cloud Service Provider)

Il servizio dovrà essere conforme ai requisiti AgID/ACN per la qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione almeno di livello 1 (QC1).

Il CSP dovrà essere conforme ai requisiti AgID/ACN per la qualificazione dell'infrastruttura cloud almeno di livello 1 (Q11) come previsto dalla determinazione AgID N. 628/2021 e dalla determinazione ACN N. 307/2022 e s.m.i.

La conformità verrà verificata in fase di collaudo contestuale al **go-live del primo sito sulla nuova piattaforma**. Le qualificazioni QC1 e Q11 dovranno essere mantenute per tutta la durata del contratto.

In caso di ritardo normativo, la verifica delle qualificazioni verrà posticipata di tre mesi, mentre, in caso di inadempienza imputabile al Fornitore, ARIA si riserva la facoltà di rescindere il contratto, con escussione della garanzia definitiva e di procedere con lo scorrimento della graduatoria per la stipula di un nuovo contratto.

È possibile offrire in gara servizi già qualificati.

Il Fornitore è unico responsabile del mantenimento della qualificazione dei servizi e delle infrastrutture come sopra riportato.

In generale, vale il principio che il Fornitore si obbliga a garantire la continuità della qualificazione dei servizi e delle infrastrutture offerti in gara.

7.1.3 **Mantenimento della Qualificazione dei Servizi e delle Infrastrutture nella Fase Esecutiva del Contratto**

Ai sensi dell'art. 13 della determinazione AgID N. 628/2021, in caso di revoca della qualificazione o di scadenza della validità della qualificazione, che interverranno in sede di esecuzione del contratto per i servizi e le infrastrutture oggetto della presente procedura, è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore stesso:

1. comunicare tempestivamente ad ARIA S.p.a. la revoca o l'intervenuta scadenza della qualificazione che non siano state gestite a garanzia della continuità della qualificazione stessa, **entro un termine massimo pari a 7 giorni solari** dal verificarsi di uno dei due summenzionati eventi. Resta salvo il diritto della stazione appaltante di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio. Verrà applicata una penale, per il solo ritardo nel fornire la predetta comunicazione oltre il termine sopra indicato come descritto nel livello di servizio LSG_G6 presente nel Par.7.4.1;
2. provvedere entro un massimo di 90 giorni ad ottenere nuovamente la qualificazione.

Sarà onere esclusivo del Fornitore, sia in caso di revoca che di scadenza della qualificazione, adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nel possesso della qualificazione.

Nel caso in cui dovesse determinarsi un periodo privo della qualificazione dei servizi/infrastrutture, questo non potrà essere superiore a quello indicato alla precedente punto 2 (90 giorni). Resta, comunque, salvo il diritto alla risoluzione contrattuale qualora detto periodo privo della qualificazione possa arrecare pericolo e/o danno all'erogazione dei servizi.

Nel caso in cui la qualificazione dei servizi non intervenga nel termine stabilito, ARIA si riserva la facoltà di rescindere il contratto, con escussione della garanzia definitiva e di procedere con lo scorrimento della graduatoria per la stipula di un nuovo contratto.

Resta salvo l'esercizio dei poteri consentiti dalla legge al fine di garantire la continuità delle prestazioni.

In ogni caso, è esclusiva responsabilità del Fornitore:

1. adoperarsi per tempo, in sede di esecuzione, al fine di mantenere/ottenere la qualificazione dei servizi e delle infrastrutture offerte;
2. comunicare ad ARIA qualsiasi modifica intervenga o possa intervenire relativamente agli standard di qualità indicati dalla determinazione ACN 307/2022 o agli altri atti di qualsiasi natura che interverranno nello specifico settore;
3. garantire sempre la continuità degli standard previsti per il mantenimento della qualificazione sia dei servizi che delle infrastrutture

7.2 Progetto di trasformazione dell'ecosistema di comunicazione digitale

7.2.1 Contesto e obiettivi generali

La presente progettualità prende impulso dai nuovi obiettivi strategici che Regione Lombardia si è data in tema di “Comunicazione”, anche in risposta agli eventi significativi recentemente occorsi.

In questo periodo storico, infatti, complice la crisi sanitaria del 2020, emerge più forte che mai la centralità e l'autorevolezza delle istituzioni pubbliche come fonte rilevante, riconoscibile e riconosciuta di comunicazione di pubblica utilità e informazione istituzionale. I cittadini hanno bisogno di un'informazione chiara e disintermediata con la Pubblica Amministrazione e chiedono di essere coinvolti in un modo sempre più immediato e diretto.

Comunicazione, trasparenza e semplificazione rappresentano le diverse sfaccettature di un unico tema: la relazione con gli utenti, cittadini o stakeholder, che sempre di più si muovono sui canali digitali e sui social media alla ricerca di soluzioni chiare, trasparenti e soprattutto rapide.

Regione Lombardia ha inteso rispondere a questo nuovo stimolo attraverso una nuova strategia comunicativa nei prossimi anni fino al 2023. “**Coinvolgere**” è la parola chiave della nuova strategia di Regione Lombardia.

Per rispondere a questo “nuovo” bisogno comunicativo, Regione Lombardia ha già delineato un'importante rivoluzione comunicativa, che comprende diverse azioni: dagli eventi e le iniziative strategiche di comunicazione al coordinamento editoriale dei canali digitali (portale, siti tematici e social network), al coinvolgimento maggiore degli stakeholder fino agli interventi di ascolto “attivo” dei cittadini.

Regione Lombardia intende rivedere il proprio sistema comunicativo, attraverso l'adozione di nuovi paradigmi informativi e tecnologici, in linea con i trend di mercato, con l'obiettivo di rafforzare il coinvolgimento dei cittadini e dare maggiore impulso al concetto di “e-democracy”.

Tale percorso di rinnovamento e rilancio della comunicazione passa anche attraverso un'analisi critica degli strumenti digitali istituzionali oggi disponibili per la redazione e diffusione delle informazioni che, insieme, costituiscono l'Ecosistema della Comunicazione Digitale di RL; un percorso che interesserà sia la Giunta che gli Enti e le Società del Sistema Regionale, sia gli stakeholder di riferimento del territorio.

In tale direzione i futuri servizi di comunicazione dovranno essere in grado di dare rappresentazione alle varie logiche comunicative regionali; in grado, quindi, di rispecchiare il brand regionale in maniera organica, strutturata e funzionale, seppur rispondendo ad esigenze comunicative che nascono nei diversi ambiti caratterizzanti un'amministrazione territoriale complessa come Regione Lombardia: la dimensione economica, sociale, politica, territoriale, turistica, sportiva, infrastrutturale, e così via.

Il portale istituzionale e gli altri servizi comunicativi correlati non dovranno rispondere semplicemente ad una logica funzionale/tecnologica, ma anche essere all'avanguardia nella logica comunicativa estetica, sia informativa che emozionale secondo un paradigma di marketing digitale.

La Comunicazione istituzionale, infatti, necessita di una rivisitazione del paradigma e dell'approccio all'attività comunicativa: un'amministrazione territoriale deve essere in grado di rispondere in modo **veloce ed efficace** alle istanze e richieste dei cittadini, delle imprese, degli stakeholder. La Comunicazione si deve fondare sui pilastri di **trasparenza e semplificazione** nell'impostazione della relazione con gli utenti.

Questo percorso di rinnovamento della Comunicazione si inserisce nel più ampio quadro di trasformazione definito da RL nel Piano Triennale per la Trasformazione Digitale 2021-2023 (PTTD) approvato con DGR N° XI/3833 del 17.11.2020. Il PTTD è nato con l'obiettivo di dare attuazione alla "vision" digitale di RL, attraverso la definizione di interventi strategici sui quali Regione intende investire nel prossimo triennio.

La presente iniziativa di rinnovamento della Comunicazione Digitale trova corrispondenza con diversi interventi contenuti nel PTTD e, in tal senso, gioca un ruolo altamente strategico per Regione Lombardia:

- Implementare un punto di accesso unico ai servizi digitali regionali
- Favorire la fruizione dei servizi digitali di Regione Lombardia in modalità 'mobile' (es. mobile first), implementando meccanismi organizzativi e tecnologici per la gestione controllata e unificata delle diverse APP Mobile regionali.
- Informatizzare i processi di comunicazione e partecipazione dei cittadini alle iniziative promosse da Regione Lombardia (eventi, concorsi, ecc.).
- Garantire l'usabilità dei servizi digitali offerti e favorire l'accesso delle persone con disabilità agli strumenti informatici.
- Sviluppare servizi digitali orientati ai cittadini, anche attraverso tecniche di co-design, monitorando in modo continuo il livello di gradimento e soddisfazione (c.d. "Customer Experience" e "Customer Satisfaction").
- Valorizzare il patrimonio informativo delle PA lombarde rendendolo disponibile secondo i paradigmi "Open Data" e "Linked Data" allo scopo di promuovere un modello di "governo aperto".
- Realizzare interventi per ottimizzare e programmare in modo più efficiente i servizi infrastrutturali, soprattutto in ottica cloud, e i servizi di connettività, per aumentare la qualità dei servizi e abilitare nuove modalità di lavoro (es. smart working).

Sperimentare l'adozione di tecnologie emergenti (IoT, blockchain, Intelligent Process Automation, ecc.) e adottare modalità di implementazione "agili".

Tutti gli aspetti di contesto di tipo tecnologico sono descritti all'interno dell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico.

7.2.2 **Oggetto della fornitura**

Il Progetto di Trasformazione prevede **l'evoluzione dell'ecosistema della comunicazione digitale** di Regione Lombardia. La trasformazione, oltre agli obiettivi di comunicazione, prevede il completo rinnovamento delle tecnologie di ARIA per lo sviluppo di siti e portali istituzionali e di comunicazione.

Nella fattispecie, uno degli obiettivi del progetto è la **sostituzione dell'attuale piattaforma tecnologica IBM/HCL**, ovvero il principale asset tecnologico di ARIA sul fronte della comunicazione digitale, con una nuova tecnologia gestita su infrastruttura cloud a completo carico del Fornitore.

Il Progetto di Trasformazione si struttura in tre macro fasi:

- **Strategia:** prevede lo studio e l'impostazione del progetto di comunicazione in cui si definisce la blueprint della soluzione, la programmazione del progetto e si sviluppa la comunicazione e il design system a supporto dello sviluppo del framework per la realizzazione dei siti e portali.

- **Sviluppo:** si tratta della fase di progettazione, sviluppo, test e deploy della soluzione rispetto alla strategia e al piano complessivo di progetto definito nella fase precedente. Traguarda la messa in opera della nuova piattaforma e la sua evoluzione continuativa nel corso del periodo di gara. Abilita la fase successiva di trasformazione.
- **Change & Content Management:** si tratta della fase di *on-boarding* delle redazioni, formazione e gestione dei contenuti per i roll-out dei siti fino a dismissione dell'attuale tecnologia.

Di seguito il dettaglio per ciascuno delle tre macro fasi.

7.2.2.1 **Strategia**

La Strategia prevede **attività** descritte nel modello operativo (Rif. Cap.9) relativamente alle seguenti fasi di progetto:

- Digital Strategy (Rif. Par.9.2)
- Plan (Rif. Par.9.3)
- Define (Rif. Par.9.5)
- Design (Rif. Par.9.6)
 - Digital compliance relativamente alla Fase di design (Rif. Par.9.6.4)

La **strategia** definisce la nuova presenza di Regione Lombardia sul web, in linea con il contesto e gli obiettivi generali descritti nel Par. 7.2.1; guida la **Fase di Sviluppo** e la successiva **Fase di Change e Content Management**, descrivendo **“Come”** il Fornitore prevede di gestire la transizione tra lo stato dell'arte e il nuovo ecosistema digitale. Il **“Come”** proposto dal Fornitore deve tenere conto dei seguenti elementi:

- **Situazione** di partenza (in termini di sistemi, complessità redazionali, stakeholder, contenuti, ecc.)
- **Strategia** comunicativa di Regione Lombardia (in termini di vision e KPI di comunicazione della nuova legislatura)
- **Priorità e dipendenze** progettuali da condividere con gli stakeholder ad avvio del progetto
- Il piano di trasformazione deve avere una logica **incrementale** compatibile con i vincoli **organizzativi** e **finanziari** definiti su base annuale da Regione Lombardia e la Committenza.

L'attività prevede la progettazione ed il disegno del TO BE del sistema di portali e dei servizi di comunicazione digitale di RL (sulla base degli esiti dell'attività precedente), sotto una prospettiva **funzionale, organizzativa e tecnologica**.

È necessario:

- predisporre la **digital blueprint** del progetto che definisca e disegni l'impostazione e organizzazione TO-BE dei portali e della presenza digitale su web di Regione Lombardia e degli Enti del Sistema Regionale (Rif. Digital Strategy - Par.9.2);
- definire la **pianificazione complessiva** dell'iniziativa in logica pluriennale e dei **singoli progetti** attraverso il presidio e governo continuativo di tutti i tavoli di lavoro (Rif. Plan - Par.9.3);
- definire tutti i **requisiti di dettaglio** della soluzione attraverso una fase di **analisi di dettaglio** (Rif. Define - Par.9.5) all'interno della quale:

- definire i requisiti necessari (Rif. Par. 7.2.3) descritti nel presente Capitolato e definirne le tempistiche di realizzazione in seno alla Fase di Sviluppo del progetto;
- pianificare la consegna dei requisiti migliorativi in relazione alle fasi di sviluppo del nuovo ecosistema digitale;
- definire tutti gli aspetti di **design** del progetto coprendo tutti gli **aspetti funzionali, tecnologici e organizzativi** della soluzione (Rif. Design - Par.9.6 e Rif. Digital compliance relativamente alla Fase di design - Par.9.6.4).
- definire tutti gli aspetti di **comunicazione** con particolare attenzione alla declinazione **grafico-creativa** delle proposte che dovrà essere presentata e validata dai livelli apicali delle organizzazioni

La complessità del progetto richiede una particolare attenzione alla **fase di progettazione** del nuovo ecosistema, per cui è necessario:

- prestare particolare attenzione agli aspetti di **integrazione** con sistemi terzi alla soluzione;
- ottemperare a tutti i **requisiti normativi** vigenti in ambito di accessibilità, usabilità, sicurezza e data privacy;
- definire una roadmap di sviluppo del nuovo ecosistema che prevede
 - la predisposizione della nuova **piattaforma tecnologica** in ambiente cloud messo a disposizione del Fornitore nei suoi diversi ambienti operativi;
 - la realizzazione di un **framework** di sviluppo siti e portali;
- definire le specifiche del sistema di **web analytics** per il monitoraggio continuativo dell'ecosistema sia per attività di reporting che di consulenza e advisory su tematiche di comunicazione
- definire i servizi di **customer satisfaction** per il miglioramento continuativo dei servizi offerti, le modalità di raccolta delle informazioni e di sintesi per la committenza

La fase di strategia prevede un **focus** specifico sulla visione della comunicazione digitale per ciascuna committenza e sul modello **editoriale** e organizzativo a supporto (es. redazioni, ruoli e workflow).

7.2.2.2 Sviluppo

Lo Sviluppo copre l'intera durata del progetto di trasformazione e discende dall'approvazione della Strategia (Par.7.2.2.1) e ogni suo riallineamento e revisione in corso di progetto.

Prevede le seguenti attività di fase relativamente alla Fase di Delivery (vedi Par.9.7) del modello operativo, ovvero:

- Development (vedi Par.9.7.1)
- Test (vedi Par.9.7.2)
- Digital compliance relativamente alla Fase di Delivery (vedi Par.9.7.2.1)
- Collaudo (vedi Par.9.7.3)

Durante la Fase di Sviluppo il Fornitore dovrà predisporre la nuova piattaforma in cloud nei diversi ambienti tecnologici, realizzare le componenti di **back end** (a supporto delle attività editoriali e di comunicazione) e di **front end** (servizi a catalogo, temi grafici, landing page, ecc.) che daranno vita al **framework** del nuovo Sistema di Comunicazione Digitale, ovvero una sorta di **builder** in grado di creare siti/portali attraverso semplici operazioni redazionali e di configurazione, senza ricorrere ad interventi di sviluppo o a team tecnici. Il "builder" ripropone in chiave moderna un asset di successo

che ARIA ha realizzato negli anni scorsi sulle tecnologie IBM/HCL. Tale asset ha consentito di abbattere i costi e i tempi di realizzazione dei portali portando l'attuale piattaforma all'erogazione di un numero considerevole di siti web come descritto nell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico. Sempre nel documento è presente un'articolata descrizione del "Catalogo dei servizi" ovvero delle **funzionalità** che ARIA rende disponibile alle proprie Committenze in logica di "riuso" all'atto della configurazione di un nuovo sito web.

Per la definizione di questo nuovo Framework, il Fornitore dovrà considerare:

- tutti i servizi presenti sull'attuale **framework** (vedi Allegato 1.1 – Contesto tecnologico)
- tutti i servizi presenti e specifici ai **portali tematici** (vedi Allegato 1.1 – Contesto tecnologico)
- tutti i requisiti **standard** e **migliorativi** offerti in gara

Il Framework dovrà essere sviluppato tenendo conto della **strategia di roll out** dei siti nell'ottica di rispondere alle esigenze di **comunicazione istituzionale** Regione Lombardia e dei suoi Enti ma anche di **comunicazione interna** prevedendo funzionalità utili alla collaborazione e alla comunicazione con i dipendenti delle diverse organizzazioni.

Il Framework, pertanto, è da considerarsi in continua evoluzione per tutta la durata del progetto.

Le funzionalità che non saranno identificabili in logica di riuso ma più prettamente di tipo **verticale** o specifico al contesto di riferimento, saranno sviluppate ed integrate nell'architettura generale anche se non concorreranno al Catalogo servizi.

Per quanto concerne gli aspetti di agenzia inerenti alla grafica esecutiva, all'architettura dell'informazione e alla definizione dei modelli di navigazione, Il Fornitore deve realizzare un **minimo di tre proposte** con differenti declinazioni grafiche per **siti web, landing page** e altri **prodotti** di comunicazione (es. template per comunicazioni e-mail) in grado di fornire al framework un alto livello di configurabilità e personalizzazione in funzione dell'obiettivo di comunicazione.

Completa la fase realizzativa la realizzazione della **stazione editoriale** (back end) per la gestione degli aspetti redazionali e di gestione dei contenuti.

In questa fase, il Fornitore, a fronte della definizione del modello operativo e organizzativo definito in Fase di strategia, deve predisporre le tecnologie per massimizzare la **produttività** individuale dei redattori, configurando un ambiente altamente usabile e in grado di facilitare la **ricerca**, la **categorizzazione** e l'accesso al contenuto (testi, documenti, immagini, video, ecc.).

Il sistema deve prevedere un sistema altamente parametrizzabile per la visibilità e la condivisione di asset e oggetti, gestendo ruoli e regole di workflow in linea con il modello organizzativo di Regione Lombardia e degli Enti del Sistema Regionale.

7.2.2.2.1 **Realizzazione Sistema di Web data analysis e visualization**

Il nuovo ecosistema digitale necessita di un sistema di monitoraggio e di analisi che discende dagli obiettivi, KPI e metriche definite nella Fase di strategia. Il sistema di analisi e monitoraggio non si limita a collezionare **dati analitici** della nuova piattaforma bensì integra tutti i **canali diretti** (es. sistemi di comunicazione push, newsletter, comunicati stampa, ecc.) nell'ottica di fornire dati e insights specifici al singolo servizio (es. reportistica sul sito istituzionale di un Ente) e analisi cross-canale di fenomeni e trend oggetto di interesse specifico. Ai dati analitici provenienti dai sistemi, si integra la lettura del web rispetto a logiche di **social monitoring** e **web reputation** che devono coprire sia gli aspetti istituzionali (es. figure apicali delle organizzazioni, brand delle istituzioni) che di servizio (es. lancio di un nuovo servizio, campagna di comunicazione, ecc.).

Il Fornitore deve proporre una **metodologia** e una **soluzione tecnologica** che sia in grado di:

- Monitorare le strategie attraverso letture qualitative e quantitative dei dati
- Valutare la bontà delle azioni di promozione e comunicazione istituzionale e di servizio
- Intercettare fenomeni di opinione su canali web e social
- Supportare le politiche attraverso reportistiche periodiche e puntuali

Il sistema deve inoltre:

- essere profilabile e accessibile da differenti tipologie di stakeholder con viste personalizzabili in funzione del target
- consentire la possibilità di estrazione e consultazione dei dati attraverso i più comuni formati office (word, XLS, ecc.)
- esportare dati ed integrare i sistemi di datawarehouse o BI presenti all'interno del Sistema Informativo Regionale
- prevedere un set di report predefiniti per il monitoraggio settimanale, mensile, semestrale e annuale della comunicazione multicanale

Il sistema deve essere consultabile da ARIA, dal Fornitore del Lotto 1 ed eventuali stakeholder finali per consentire lo sviluppo di **strategie** e di **azioni** da intraprendere a livello di comunicazione multicanale.

7.2.2.2.2 **Realizzazione Servizio di Customer Satisfaction**

Il nuovo ecosistema di comunicazione digitale prevede la predisposizione di un sistema configurabile per la rilevazione della customer satisfaction. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni pubbliche di uscire dalla propria autoreferenzialità e le aiuta a comprendere sempre meglio i destinatari dei propri servizi.

La customer satisfaction rappresenta una **strategia di ascolto** e allo stesso tempo di **partecipazione** dei cittadini e dei diversi stakeholder alla realizzazione delle politiche pubbliche nella logica di costruire un nuovo modello di relazione amministrazione-amministrati basato sulla fiducia reciproca.

Il Fornitore deve proporre una metodologia e una soluzione tecnologica che sia in grado di:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- valutare le esigenze, le aspettative e le necessità, generali, specifiche e latenti, dei diversi target e gruppi di cittadini;
- raccogliere idee e suggerimenti promuovendo la partecipazione dei cittadini verso una forma di "amministrazione condivisa";
- migliorare costantemente il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni;
- favorire l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi, realizzando quando è possibile una sorta di "Amministrazione on demand";

Il sistema deve inoltre:

- essere profilabile e accessibile da differenti tipologie di stakeholder con viste personalizzabili in funzione del target
- consentire la possibilità di estrazione e consultazione dei dati attraverso i più comuni formati office (word, XLS, ecc.)

- esporre funzionalità di rilevazione della customer multicanale per qualsiasi servizio appartenente al Sistema Informativo Regionale
- esportare dati ed integrare i sistemi di datawarehouse o BI presenti all'interno del Sistema Informativo Regionale

Il progetto deve prevedere:

- la realizzazione di un modulo di rilevazione della customer satisfaction configurabile redazionalmente (ovvero attivabile o disattivabile) per ciascun **sito web / servizio** (es. per argomento, sezione del sito, pagina, ecc.); reportistica settimanale in formato analitico e di executive summary (presentazione) per le strutture di Comunicazione;
- la realizzazione di un modulo di rilevazione della customer satisfaction per la **qualità dei servizi** offerti da Regione Lombardia; reportistica semestrale e annuale in formato analitico e di executive summary (presentazione per top management) per le strutture di Comunicazione e Sistemi Informativi di Regione Lombardia;
- la realizzazione di un modulo per la customer satisfaction di Regione Lombardia dei servizi di ARIA per le **valutazioni delle performance** di ARIA; reportistica annuale in formato analitico e di executive summary (presentazione per top management) per le strutture apicali di Regione Lombardia e di ARIA.

7.2.2.3 **Change e Content Management**

Prevede le seguenti attività di fase relativamente alla Fase di Change e Content Management del modello operativo, ovvero:

- Change & Content Management (vedi Par.9.8)
 - Go-Live (vedi Par.9.8.1)
 - Digital compliance relativamente alla Fase di Change & Content Management (vedi Par.9.8.2)
 - Avviamento all'esercizio (vedi Par.9.8.3)

Discende dalla roadmap descritta nella **Fase di Plan** (Rif. Par.9.3) e segue lo sviluppo del **framework** di comunicazione digitale per tutta la durata del progetto rispetto ad una logica di messa on line di tipo **incrementale** volta a minimizzare il periodo di sovrapposizione delle due piattaforme tecnologiche (quella in dismissione e quella di nuova introduzione).

La trasformazione di ogni nuovo sito prevede:

- la **predisposizione** e set up del framework per la singola istanza di sito, attività che deve essere condotta minimizzando il coinvolgimento di strutture tecniche in una logica per lo più di tipo redazionale;
- una fase di **change management** in cui si profilano gli utenti, si effettua la formazione e si gestiscono tutti gli aspetti finalizzati alla messa on line del sito (es. indicizzazione sui SEO, gestione dei vecchi contenuti indicizzati sui motori di ricerca per monitoraggio possibili broken link, ecc.). Particolare attenzione va riservata a questa fase, sia per la portata delle novità che saranno introdotte da questo progetto di trasformazione sia per la varietà e la numerosità dei soggetti impattati dall'iniziativa. Il change management dovrà prevedere un

accompagnamento fattivo ed efficace degli utenti alla nuova soluzione organizzativa e tecnologica, sin dall'avvio del “parallel run”, in modo da minimizzare la resistenza al cambiamento e da rendere, nel breve periodo, gli utenti autonomi nell'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione digitale. In linea generale e non esaustiva, il Fornitore dovrà prevedere le seguenti **attività**:

- Individuazione, analisi e valutazione degli impatti della nuova soluzione rispetto ai seguenti ambiti:
 - processi
 - organizzazione
 - canali
 - comunicazione
 - Predisposizione di interventi di comunicazione che consentano, sin dall'avvio del “parallel run”, di informare tutti gli utenti dell'iniziativa, degli impatti e dei benefici che ne deriveranno, ecc. e che accompagnino l'intera fornitura fino alla sua conclusione.
 - Predisposizione di **materiali e strumenti di carattere formativo** e divulgativo da mettere a disposizione degli utenti target, prevedendo formazione a distanza (FAD) e contenuti innovativi (es. personas, task flow, pillole formative video, ecc.) da mantenere ed evolvere nel tempo in una logica di **wiki / piattaforma di knowledge management** per le redazioni;
 - Gestione del **percorso** formativo in tutte le sue fasi (es. progettazione, organizzazione, erogazione dei percorsi formativi e verifica dei risultati ottenuti).
 - Progettazione ed erogazione di sessioni di change management per supportare gli **operatori** nella fase di transitorio verso l'implementazione del modello TO-BE (personale strutture di Assistenza, ecc.).
 - Formazione di dettaglio per tutto il **personale ARIA** della Divisione Comunicazione Digitale con programmi dedicati ai differenti presidi interni (es. demand, assistenza, architettura, ecc.)
- Una fase di **content management** che prevede la predisposizione di tutti i contenuti e il loro inserimento a sistema per la messa on-line del sito. In linea generale e non esaustiva, il Fornitore dovrà prevedere le seguenti **attività**:
 - Realizzazione e predisposizione dei **contenuti** compatibili con la nuova architettura dell'informazione di ciascun sito; l'analisi e la **definizione dei contenuti** da migrare rappresenta un'attività chiave della fase di change & content management a fronte della numerosità e tipologia di contenuti presenti sugli attuali siti.
In linea generale e non esaustiva, Il Fornitore deve:
 - definire il **piano editoriale** del sito con lo stakeholder finale
 - definire la migliore **strategia** (es. migrare, riscrivere, modificare o creare i contenuti) per la messa on line di ciascun sito
 - predisporre **contenuti, immagini, e asset** per la fase di inserimento a sistema;
 - procedere a tutte le attività di **data entry** (o migrazione in caso il Fornitore intenda procedere con strumenti o tool automatici) dei contenuti; Il Fornitore, qualora volesse proporre strumenti automatici a supporto della fase di migrazione, dovrà redigere, sulla base delle analisi effettuate, un documento descrittivo sulle **modalità di migrazione** che tenga conto di tutti i vincoli, in termini di architettura, dati e asset, e delle indicazioni sopra riportate. Tale documento dovrà descrivere strategia, tempi e modalità di migrazione, con particolare riferimento a quali contenuti saranno dismessi o resi non più accessibili all'utente, e dovrà assicurare la piena migrazione di tutti i contenuti previsti. Una volta ultimate le attività di migrazione, il Fornitore dovrà effettuare i **test** finalizzati a verificare che tutti i contenuti da migrare siano stati trasferiti dalla vecchia alla nuova piattaforma, compresa l'eventuale ottimizzazione degli stessi prevista nel piano di migrazione, e dare evidenza degli esiti ad ARIA.

- predisporre i contenuti con **tag e keyword** per favorire la ricercabilità sui motori di ricerca e la condivisione social;
 - predisporre tutte le logiche di **ricercabilità** interna ed esterna (semplice ed avanzata) dei contenuti;
 - garantire l'**on boarding** della redazione del sito per la fase di post go-live attraverso il censimento degli utenti (es. redattori, caporedattori, impaginatori) nella stazione editoriale prestando attenzione a ruoli, permessi e visibilità;
 - predisporre gli strumenti di **web analytics e customer satisfaction** sia da un punto di vista funzionale che gestionale (estrazione, reporting, ecc.)
- Gestione e il trattamento delle **immagini** attraverso funzionalità di **formattazione automatica** per la gestione multicanale (es. condivisione social, anteprima, visualizzazione desktop e mobile, ecc.)
 - Gestione e predisposizione del sito per la gestione degli **asset multimediali** attraverso modalità di embedding da provider esterni (es. YouTube, ecc.) o gestione interna al modulo di piattaforma specifico all'asset management;
 - Gestione e trasferimento di **file di grandi dimensioni** (big files) per la gestione di qualsiasi tipo di file sul web;
 - Gestione e trasferimento di oggetti di **data visualization** da piattaforme esterne (es. Tableau, Power BI, ecc.);
 - Gestione e trasferimento di oggetti provenienti da piattaforme di **open data**;

7.2.3 Requisiti della fornitura

I requisiti della fornitura rappresentano gli elementi necessari che dovranno essere resi disponibili dal Fornitore durante il Progetto di trasformazione in relazione ad una pianificazione di dettaglio condivisa con ARIA e la sua Committenza.

I requisiti si suddividono in **funzionali, organizzativi e tecnologici** e per tipologia "Standard" o "Migliorativo".

Per requisito **Standard** si intende un requisito **necessario**, anche se non necessariamente nativo di una piattaforma tecnologica di riferimento, e reso disponibile a partire dalla messa on line **del primo sito** previsto nella Fase di Plan del Progetto di Trasformazione.

Per requisito **Migliorativo** si intende invece un requisito ulteriore la cui conferma contribuirà a una migliore **valutazione** della soluzione proposta.

7.2.3.1 Architettura logico-funzionale della soluzione

La soluzione oggetto di fornitura è rappresentata in Figura 1.

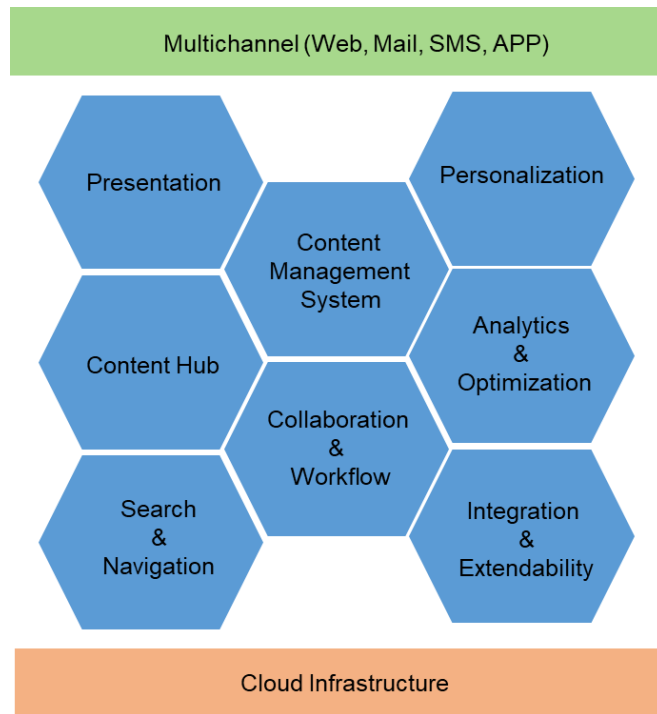


Figura 1 – Architettura logico – funzionale della soluzione

La Figura rappresenta in modo esemplificativo l'architettura logico – funzionale di una moderna soluzione di **Digital Experience Platform (DXP)** che deve essere **integrata e completata** con **moduli e tecnologie** offerte dal Fornitore in risposta alle necessità e requisiti standard e migliorativi offerti.

A livello applicativo, la soluzione deve coprire le **macro funzionalità** descritte in Figura 1.

La scelta tecnologica dovrà privilegiare soluzioni che sfruttino **funzionalità native di soluzioni** tali da garantire, nel tempo, la migliore aderenza con gli standard di mercato.

Di seguito si descrivono i requisiti della soluzione:

7.2.3.2 Requisiti funzionali della soluzione oggetto di fornitura

Id	Componente	Requisito	Tipologia
1	Multichannel	La soluzione deve prevedere strumenti e tecnologie in capo al Fornitore per la gestione dei canali (web, e-mail, SMS, APP). Si faccia riferimento all'Allegato 1.1 – Contesto tecnologico per i dettagli sui servizi in essere	Standard
2	Multichannel	La soluzione prevede la possibilità di creare contenuti e distribuirli sui diversi canali attraverso logiche di personalizzazione della comunicazione	Standard
3	Multichannel	La soluzione deve prevedere lo sviluppo di una serie di format (es. template) per l'invio delle	Standard

		comunicazioni push multicanale e per supportare processi di opt-in o altro	
4	Content Management System	La soluzione prevede funzionalità di impaginazione di contenuti digitali di tipo testuale e multimediale attraverso interfacce low-code o no-code (ad es. in modalità " drag & drop ")	Standard
5	Content Management System	La soluzione offre funzionalità di back-office utili a renderizzare layout e contenuti in modalità anteprima con possibilità di selezionare la dimensione ed il formato del dispositivo di visualizzazione ai fini della simulazione della struttura	Standard
6	Content Management System	La soluzione deve offrire capacità di conversione, configurazione e serving di contenuti digitali (es. immagini) secondo il paradigma degli adaptive media , affinché il contenuto venga ottimizzato e dinamicamente adattato in funzione del dispositivo in uso e della capacità di rete	Standard
7	Content Management System	La soluzione offre la gestione delle tassonomie orientate al tagging, geo-tagging e aggiunta di metadati a pagine e contenuti, anche tramite processi di machine learning che possano analizzare i contenuti e proporre tag ritenuti pertinenti	Standard
8	Content Management System	La soluzione prevede funzionalità di back-end per la creazione e la pubblicazione di contenuti digitali di tipo testuale e multimediale attraverso editor visuali "WYSIWYG"	Standard
9	Content Management System	La soluzione deve offrire capacità di anteprima utili a verificare l'impaginazione del contenuto ed il rendering dello stesso prima dell'effettiva pubblicazione	Standard
10	Content Management System	La soluzione deve offrire funzionalità di modifica e correzione in-line per i contenuti testuali o multimediali che sono oggetto di anteprima per pubblicazione	Standard
11	Content Management System	La soluzione prevede la creazione di contenuti responsive per la pubblicazione sui vari touchpoint (es. tablet, mobile, desktop, kiosk, digital signage)	Standard

12	Content Management System	La soluzione prevede la gestione di strumenti per somministrazione sondaggi e questionari (creazione, modellazione, pubblicazione e raccolta / esportazione risultati)	Standard
13	Content Management System	La soluzione prevede la gestione del versioning dei contenuti	Standard
14	Content Management System	La soluzione offre funzionalità di archiviazione programmata e automatica di pagine e contenuti pubblicati, che permettano di conservare tali pagine e contenuti in apposita sezione di back-office, seppur non più accessibili a livello di front-end	Standard
15	Content Management System	La soluzione offre una copertura completa nella gestione di file nei diversi formati e dimensioni	Standard
16	Content Management System	La soluzione offre funzionalità di versioning dei contenuti atte a supportare il recovery point-in-time di pagine e contenuti, anche attraverso strumenti di comparazione e presentazione delle modifiche o differenze tra due versioni di uno stesso contenuto.	Migliorativo
17	Content Management System	La soluzione proposta prevede un meccanismo per la redazione, la traduzione (se contenuti già esistenti) e la pubblicazione di contenuti in più lingue (multilinguismo)	Migliorativo
18	Content Management System	La soluzione prevede un servizio di gestione piattaforma di blogging , con strumenti di aggregazione contenuti da più blog, interazione e moderazione (es. commenti, rating dei post, indicazione del tempo medio di lettura, ecc.)	Migliorativo
19	Content Management System	La soluzione prevede la creazione di siti statici di back up degli attuali siti informativi per una loro consultazione web in logica di archivio. Il sito deve essere autoconsistente e non dipendere dalle attuali piattaforme in quanto in dismissione.	Migliorativo
20	Content Hub	La soluzione offre funzionalità di catalogo componenti grafici di front-end e servizi, potendo rendere utilizzabili e trasversali tali oggetti a tutti i siti web e portali. Deve essere garantita altresì un'ampia libertà nell'utilizzo di componenti logici e grafici.	Standard
21	Content Hub	La soluzione offre un catalogo di template , che rispettino le linee guida di sviluppo, di	Standard

		design system di progetto e di accessibilità, affinché che siano utilizzabili da back-office per finalità di impaginazione.	
22	Content Hub	La soluzione offre un catalogo di asset digitali , quali documenti, video, audio, immagini e altri tipi di media, consentendone l'archiviazione, il tagging, il blocco e la ricerca, al fine di utilizzarle nelle pagine del sito	Standard
23	Collaboration & Workflow	La soluzione prevede di assegnare, rimuovere e configurare le autorizzazioni utente sulla base di ruoli con estrema granularità, in modo da riuscire a essere efficaci ed efficienti rispetto all'alto numero di funzionalità di back-office messe a disposizione dalla piattaforma	Standard
24	Collaboration & Workflow	La soluzione prevede la creazione di flussi redazionali rispondenti a diverse tipologie di workflow in base all'esigenza (es. flussi autorizzativi / sincroni a più livelli oppure collaborativi / asincroni ovvero senza distinzioni di ruoli e step approvativi vincolanti).	Standard
25	Collaboration & Workflow	La soluzione prevede la possibilità di configurare permessi e profili redazionali (es. permessi di processo, visibilità sugli oggetti) attraverso servizi role-based per lo user management che coprano ruoli di utenti interni (es. redattori) o esterni (es. collaboratori)	Standard
26	Collaboration & Workflow	La soluzione deve gestire la pubblicazione dei contenuti in maniera schedulata e automatizzata	Standard
27	Collaboration & Workflow	La soluzione prevede la possibilità di sottoporre il contenuto creato ad approvazione prima che sia effettivamente visibile a front-end; tale approvazione può essere delegata	Standard
28	Collaboration & Workflow	La soluzione deve permettere la gestione dei trigger di processo e delle notifiche in logica multi-canale, ovvero tramite barra di navigazione interna alla soluzione, e-mail, SMS ed eventuali integrazioni con sistemi di messaggistica istantanea	Migliorativo
29	Collaboration & Workflow	La soluzione prevede la possibilità di generare pagine di supporto e knowledge base	Migliorativo

		attraverso l'uso di linguaggi di markup (es. Wiki) da integrare sia nelle funzionalità di back-end che, eventualmente, pubblicare a favore dell'utenza	
30	Collaboration & Workflow	La soluzione deve poter consentire un'interazione asincrona tra utenti coinvolti nei medesimi processi e workflow (es. commenti, feedback, ecc.)	Migliorativo
31	Personalization	La soluzione prevede la generazione di URL SEO-friendly per migliorare il posizionamento dei risultati nei principali motori di ricerca	Standard
32	Personalization	La soluzione prevede strumenti di misurazione della Customer Satisfaction attivabili redazionalmente (es. gestione dei e commenti/feedback dell'Utente finale sui contenuti e servizi del sito)	Standard
33	Personalization	L'utente finale deve poter adottare personalizzazioni di layout e stili applicabili in maniera persistente a pagine o porzioni di esse, come preferenza associata al proprio profilo	Standard
34	Personalization	La soluzione deve consentire la diversificazione dei contenuti accessibili dal cittadino sulla base dell' autenticazione effettuata a fronte della registrazione utente sul portale	Standard
35	Personalization	La soluzione deve fornire un' area riservata agli utenti iscritti (es. "My page"), quale area di self-service e fruizione di servizi e contenuti di interesse per l'utente	Standard
36	Personalization	La soluzione deve prevedere diverse strutture di architettura dell'informazione e modelli di navigazione predefinite per supportare la configurazione redazionale dei siti (es. menu orizzontali, verticali, ecc.)	Standard
37	Personalization	La soluzione deve consentire di ordinare e presentare i contenuti del portale assecondando le eventuali preferenze di interesse dell'utente, ma anche sulla base delle inferenze che funzionalità di machine learning possono generare a partire dall'analisi del journey e della navigazione dell'utente medesimo	Migliorativo

38	Personalization	La soluzione consente l'adozione e l'abilitazione di percorsi di gamification per sostenere ed aumentare lo user engagement	Migliorativo
39	Personalization	La soluzione deve permettere all'utente di selezionare autonomamente la lingua di preferenza , proponendo già quella che potrebbe essere rilevante attraverso tecniche di analisi dei dati di sessione dell'utente stesso (es. browser detection, country detection)	Migliorativo
40	Personalization	La soluzione prevede un'esperienza personalizzata del portale web, nella quale ogni utente deve poter configurare l' aspetto grafico del portale secondo propri gusti e volontà (es. scegliendo dark theme o light theme).	Migliorativo
41	Personalization	La soluzione prevede la possibilità di collezionare e pubblicare insight sulle azioni e interazioni eseguite all'interno dei contenuti pubblicati (es. utenti più attivi, commenti con maggior numero di like, ecc.)	Migliorativo
42	Personalization	In fase di definizione del Framework (par 7.2.2.2) si prevede di realizzare più di tre proposte grafiche (minimo per la soluzione proposta durante il progetto di trasformazione)	Migliorativo
43	Integration & Extendability	La soluzione prevede un servizio di vocalizzazione integrato su ogni sito web che consenta la lettura vocale dei contenuti in una o più lingue	Standard
44	Integration & Extendability	La soluzione prevede un servizio di integrazione di Social Wall che consenta la pubblicazione di card dai principali Social network (es. Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, YouTube, ecc.)	Standard
45	Integration & Extendability	La soluzione deve offrire la possibilità di importare e pubblicare contenuti da differenti canali social (es. YouTube, Facebook, Twitter, ecc.) gestendone la formattazione all'interno della pagina	Standard
46	Integration & Extendability	La soluzione deve offrire la possibilità di propagare contenuti pubblicati, che l'utente sta visitando, verso i principali canali social (es. Facebook, Twitter, Instagram, ecc.) attraverso	Standard

		la funzionalità di Share che permetta all'utente medesimo di autenticarsi con il proprio account social e condividere i contenuti attraverso i propri account social	
47	Integration & Extendability	La soluzione prevede la possibilità di integrare soluzioni esterne di video streaming e video on demand e di poter configurare le dirette o le playlist in logica redazionale	Standard
48	Integration & Extendability	La soluzione deve prevedere la gestione di feed RSS sia in termini di pubblicazione dei contenuti in tale formato, sia in termini di acquisizione di feed RSS esterni da poter impaginare all'interno dei contenuti pubblicati tramite la soluzione stessa	Standard
49	Search & Navigation	La soluzione offre ad utenti profilati come redattori o amministratori la possibile configurazione delle funzionalità di ricerca dei contenuti e delle pagine, attraverso ad esempio strumenti di ricerca per tassonomia, data, lingua o finestre di validità	Standard
50	Search & Navigation	La soluzione offre ad utenti profilati come redattori funzionalità di ricerca interna tramite barra di omniseach o filtri aggiuntivi utili a ottimizzare i risultati relativamente ai cataloghi di back-office	Standard
51	Search & Navigation	La soluzione prevede la possibilità di gestire i principali aspetti redazionali legati al SEO in-page, quali la gestione, anche massiva, dei meta tag di pagina (es. titolo, descrizione del contenuto, keywords, ecc.) e degli elementi di contenuto all'interno della pagina (testo alternativo per le immagini, ecc.)	Standard
52	Search & Navigation	La soluzione prevede la possibilità di creare e pubblicare sitemap in formato XML utile a facilitare il crawling da parte dei principali motori di ricerca (Google, Bing, ecc.) e la generazione dei risultati di ricerca relativi ai contenuti pubblicati	Standard
53	Search & Navigation	La soluzione offre ad utenti profilati come redattori o amministratori funzionalità di correlazione contenuti multi-lingua che facilitino l'indicizzazione di pagine e contenuti e	Migliorativo

		la restituzione di risultati di ricerca multi-lingua in risposta alle ricerche tramite interfaccia di front-end, da parte degli utenti o dei visitatori dei portali	
--	--	---	--

Tabella 16 - Requisiti funzionali della soluzione oggetto di fornitura

7.2.3.3 Requisiti tecnologici della soluzione oggetto di fornitura

Id	Requisito	Tipologia
1	<p>La soluzione prevede la fornitura di una piattaforma in cloud di Digital Experience Platform in linea con l'architettura logica descritta nel Par 7.2.3.1</p> <p>La soluzione prevede un modulo specifico per le tematiche di web analytics. Tale componente deve essere predisposta per la rilevazione dei dati di traffico e navigazione di ciascun portale in linea con quanto previsto dall'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali e il tracciamento delle sessioni utente. La soluzione deve prevedere anche la predisposizione delle reportistica in linea con le aspettative della committenza di ciascun sito.</p>	Standard
2	La piattaforma di Digital Experience Platform in cloud dovrà avere una disponibilità del servizio per il 99% del tempo, a meno di proposta migliorativa da parte del Fornitore	Standard
3	La soluzione fornisce la possibilità di gestire il processo di canonicalizzazione degli URL, relazionando pagine duplicate o versioni molteplici del medesimo contenuto, per facilitare la corretta indicizzazione	Standard
4	La soluzione prevede un modulo specifico per la gestione dei Cookie secondo normativa vigente, in grado di identificare ed estrarre le tipologie di cookie e permettendone la gestione del consenso, a beneficio dell'utente / visitatore.	Standard
5	La soluzione propone durante la funzionalità di ricerca nel sito la raccolta delle ricerche più frequenti, a seconda del contesto, l'auto completamento e il suggerimento , escludendo quelle che non generano risultati	Standard
6	La soluzione prevede di limitare l'accesso dei crawler dei principali motori di ricerca ai file pubblicati, attraverso l'uso del file robots.txt	Standard
7	La soluzione prevede l'integrazione ai sistemi di accesso e autenticazione di ARIA sia da rete interna che da rete esterna utilizzando il modulo "Shibboleth SP"	Standard

8	L'ambiente redazionale prevede l'embed di contenuti ospitati da server esterni attraverso l'utilizzo di tag o oggetti HTML (es. Dashboard di Tableau o PowerBI, ecc.).	Standard
9	La soluzione supporta nativamente l'integrazione con sistemi esterni attraverso i più comuni protocolli e standard di integrazione quali API REST, SOAP, Feed RSS, ecc.	Standard
10	La soluzione consente l' autenticazione , sia degli operatori per il back-end redazionale, che degli utenti per l'area riservata di front-end, tramite SPID e CIE (e altre modalità previste dai sistemi di autenticazione di ARIA)	Standard
11	La soluzione deve consentire il mash-up tra contenuto statico ed elementi dinamici di data visualization (es. Tableau, PowerBI, Flourish, ecc.) al fine di semplificare ed arricchire l'esperienza finale dell'utente / visitatore	Standard
12	La soluzione deve permettere il monitoring e l'osservabilità dei carichi di lavoro per permettere la collezione e l'analisi di dati relativi alla performance delle sue componenti e alle risorse utilizzate	Standard
13	La soluzione deve prevedere di esporre API in maniera protetta consentire a tutti gli applicativi dell'ecosistema, nonché quelli esterni autorizzati, la fruibilità dei dati di valenza generale e delle funzionalità applicative trasversali.	Standard
14	Si richiede che tutti gli applicativi/siti siano resi disponibili esclusivamente mediante: - Interfaccia Web responsive basata su HTML5, CSS e Javascript (preferibilmente con i framework Bootstrap, Angular o React) - PWA (Progressive Web App) per l'esecuzione tramite mobile - Esposizione primitive per la creazione di App Native	Standard
15	La soluzione prevede un'infrastruttura affidabile, che faccia uso di meccanismi di firewalling e cache per la mitigazione dei rischi di riduzione della disponibilità e della qualità di accesso ai servizi in caso di importanti e inaspettati aumenti di traffico o tentativi di azioni illegittime di tipo DDoS	Standard
16	SQL-as-a-code e versioning degli schema changes: il fornitore deve garantire l'accesso ad amministratori ARIA in sola lettura all'intero schema del database di test e di produzione. Di tale schema deve essere fornita documentazione (es. modello fisico, descrizione tabelle, campi e relazioni) che deve essere aggiornata in corrispondenza dei rilasci di nuove versioni. Tale documentazione è da considerarsi di supporto sia alla gestione operativa che al passaggio di consegne ad un nuovo Operatore economico alla	Standard

	cessazione del contratto di gestione operativa e può essere essa stessa oggetto di versionamento in logica SQL-as-a-code.	
17	La soluzione prevede e consente la scalabilità (verticale prima che orizzontale) dei siti pubblicati, che dovrà attivarsi automaticamente in funzione del numero di sessioni/utenti collegati e volume delle richieste.	Standard
18	La soluzione deve garantire che la crittografia della comunicazione tra le proprie componenti o con il client finale, sia basata sul protocollo TLS 1.3 e allineata con la Determinazione 471 del 5 Novembre 2020 – “Adozione delle Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security	Standard
19	La soluzione prevede l'integrazione con applicazioni purpose-built di machine learning ed inferenza, attraverso SDK o API REST	Migliorativo
20	La soluzione prevede l'integrazione con servizi esterni di large object storage (es. AWS S3, Google Cloud Storage, Azure Blob Storage, ecc.)	Migliorativo
	La soluzione deve fornire elementi abilitanti che facilitino la pubblicazione di banche dati e dataset secondo il paradigma degli open data	Migliorativo

Tabella 17 - Requisiti tecnologici della soluzione oggetto di fornitura

7.2.3.4 Requisiti organizzativi della soluzione oggetto di fornitura

Id	Requisito	Tipologia
1	La soluzione deve permettere di mappare e gestire strutture organizzative articolate per ciascun Ente, ciascuna delle quali deve mantenere una propria autonomia rispetto ai livelli minimi di profilazione: es. Visitatore, Operatore di Redazione, Responsabile di redazione, Amministratore. Deve altresì essere gestita la visibilità dei siti in funzione di regole di segmentazione (Ente di appartenenza, Direzione, ecc.)	Standard
2	La soluzione rende disponibile strumenti di monitoraggio dell'operatività redazionale	Standard
3	La soluzione assicura la disponibilità di manuali tecnici e guide d'uso (e/o altro materiale di supporto), ivi compresa la documentazione tecnica delle API e delle interfacce SOAP/REST	Standard
4	La soluzione adotta tecnologie rispondenti alle normative vigenti in termini di usabilità e accessibilità	Standard

5	Il Fornitore deve garantire che il data center dove sono collocati i server e tutti i dati raccolti e trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi, siano dislocati esclusivamente nel territorio dell'Unione Europea.	Standard
6	Il Fornitore si farà carico dell'approntamento e della gestione dell'infrastruttura creata per i vari ambienti operativi (es. Produzione, Preproduzione, Sviluppo, ecc.), comprensiva di tutti gli strumenti necessari a garantire i livelli di servizio richiesti (es. orchestration, reliability, continuità operativa, backup, ecc.) e delle toolchain in grado di gestire versioning, propotion e ciclo di vista del software secondo i paradigmi e best practice di mercato (es. DEVSECOPS) e il modello operativo di conduzione delle attività descritto nel Cap.9	Standard
7	Il Fornitore deve fornire un documento di continuità operativa in cui sono previsti presidi e azioni orientate alla piena operatività del servizio (e.g. repliche, availability zone, ecc.). Il piano di ripristino deve descrivere tutte le procedure necessarie al ripristino del servizio e dei dati ad esso relativi.	Standard
8	Il Fornitore deve dichiarare se il software viene sottoposto a periodiche verifiche di sicurezza secondo il framework "OWASP", in particolare a seguito di operazioni di manutenzione del servizio (es. aggiornamenti e modifiche) o possibile rilascio di enhancement di prodotto	Standard
9	Il Fornitore deve garantire, per tutti i servizi applicativi e loro componenti, il rispetto delle "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" di cui alla Circolare AgID. http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/05/05/17A03060/sg	Standard
10	Il fornitore deve garantire che la crittografia della comunicazione tra il client e server sia basata sul protocollo TLS 1.3 e allineata con la Determinazione 471 del 5 Novembre 2020 – "Adozione delle Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security	Standard
11	Il Fornitore garantisce la tempestiva disponibilità di informazioni circa i cambiamenti e le migliorie introdotti in seguito ad aggiornamenti delle modalità di funzionamento e fruizione della soluzione realizzata.	Standard

Tabella 18 - Requisiti organizzativi della soluzione oggetto di fornitura

7.2.4 Modalità di esecuzione della fornitura

Il Progetto di trasformazione prevede la seguente organizzazione della fornitura in relazione alle sue tre fasi operative: **strategia, di sviluppo e change & content management.**

Strategia

La **strategia** si suddivide in due fasi: una fase iniziale volta a definire, nei primi mesi del progetto, tutti gli aspetti di strategia, pianificazione e comunicazione, e una fase di governance, funzionale alla miglioramento continuativo della comunicazione sino a fine progetto.

In sintesi:

- **Fase iniziale:** si tratta di un **servizio** con un'unica **milestone** (“*a corpo*”) dopo **6 mesi** dall'avvio del progetto a fronte della consegna dei deliverable richiesti per le Fasi di:
 - Digital Strategy (Rif. Par.9.2)
 - Plan (Rif. Par.9.3)
 - Define (Rif. Par.9.5)
 - Design (Rif. Par.9.6)
 - Digital compliance relativamente alla Fase di design (Rif. Par.9.6.4);

- **Fase di governance e miglioramento continuativo:** si tratta di un **servizio continuativo** (“*a canone*”) per il presidio e riallineamento della strategia durante il progetto di trasformazione a partire dall'**approvazione dei deliverable** della prima milestone di progetto (Fase iniziale) fino a completamento della fase di parallel run. Il perimetro delle attività della fase di governance è il medesimo previsto per la Fase iniziale.

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA. Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio è la figura chiave della fase strategica del progetto, deve avere un profilo pari a **Strategic Advisor** ed essere in grado di interloquire con i vertici **apicali** della Regione Lombardia a fronte di una forte e **profonda conoscenza di contesto**.

Nella tabella seguente si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro ipotizzato per la fase di governance e miglioramento continuo:

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Strategic Advisor	20%	1
Digital Strategist	40%	1
Full Stack Designer	80%	1
Web Accessibility Expert	8%	1

Tabella 19 - Fase di governance e miglioramento continuativo

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che, con il supporto del Lotto 1, verifica i deliverable prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria.

Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **12 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi.

Sviluppo

Lo **sviluppo** del framework del nuovo ecosistema digitale è svolto in maniera **continuativa** per tutta la durata del Progetto di trasformazione in relazione alla roadmap condivisa nella Fase di strategia.

Lo sviluppo **non prevede un riconoscimento economico** in relazione alle sue fasi evoluzione nel tempo. ARIA riconosce implicitamente al Fornitore il costo del framework nel costo predefinito per ciascun sito oggetto della Fase di Change e Content Management.

Change e Content Management

I siti sono classificati per **complessità** (molto alta, alta, media, bassa) e a ciascuna tipologia è associato un **costo unitario** che sarà riconosciuto al Fornitore alla **messa on-line** e contestuale **spegnimento** del vecchio sito sull'attuale piattaforma. L'**elenco dei siti** e relativa complessità è descritta all'interno del documento Allegato 1.2 – Elenco siti.

La pianificazione dei rilasci dei siti verrà definita durante la Fase di Strategia del progetto in accordo con ARIA e gli stakeholder di Regione Lombardia

Nella definizione del piano il Fornitore dovrà recepire i **vincoli generali** della Committenza (interdipendenze tra siti, priorità, ecc.) ma avrà la possibilità di completare il piano di trasformazione proponendo una propria roadmap purché compatibile con i **massimali di spesa** definiti da Regione Lombardia **anno per anno**.

Le **modalità di esecuzione** della fornitura prevedono anche le seguenti regole:

- Qualora un sito esistente non venga messo on-line sulla nuova piattaforma (es. dismissione, ecc.), non vi sarà alcun riconoscimento economico da parte di ARIA verso il Fornitore. Il sito andrà **dismesso** sulla piattaforma di origine in accordo con la Committenza.
- Qualora più siti esistenti dovessero convergere in un unico sito, al Fornitore verrà riconosciuta la **somma dei costi unitari** previsti per le tipologie dei siti di origine: questa logica vuole stimolare il Fornitore nel valutare con la Committenza eventuali strategie di consolidamento funzionali al rafforzamento della brand identity del Committente
- Qualora da un sito esistente si volessero creare più siti, al Fornitore verrà riconosciuto **esclusivamente** il costo della tipologia del sito di origine
- Ogni **nuovo sito** ideato, progettato e sviluppato nella fase di parallel run (e quindi messo on line sulla vecchia piattaforma e poi da trasferire sulla nuova) verrà **classificato** da ARIA in funzione al suo livello di complessità (alta, media, bassa) e riconosciuto al Fornitore in relazione alle categorie di Portale descritte all'interno dell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi

7.3 Gestione continuativa dei servizi

La gestione continuativa garantisce la **continuità del funzionamento** dei servizi da parte del Fornitore per l'intera fornitura.

Il dimensionamento dei servizi rispecchia l'**andamento** della fornitura descritto nel Par.7.3.1, ove a valle di una fase iniziale (presa in carico), si avrà una fase di parallel run in cui il fornitore dovrà gestire **due ecosistemi** (quello in progressiva dismissione e quello oggetto del progetto di trasformazione) e una **fase di regime** in cui i servizi raggiungeranno un dimensionamento in linea con gli **obiettivi di efficientamento** richiesti dalla Committenza.

La gestione continuativa dei servizi prevede le macro-fasi descritte di seguito.

7.3.1 Le fasi della gestione continuativa

7.3.1.1 Presa in carico

La Presa in carico dei Servizi è fondamentale e propedeutica alla corretta gestione dell'intera fornitura; sono oggetto della presa in carico tutte le applicazioni, le soluzioni e i servizi dettagliati nell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico ivi incluse tutte le tecnologie **strumentali** all'erogazione dei servizi di comunicazione digitale in continuità con i livelli di servizio attuali (es. servizi di invio massimo mail ed SMS).

Le attività di presa in carico prevedono la completa **esternalizzazione** delle **infrastrutture** su ambienti cloud messi a disposizione del Fornitore; unica **eccezione** a questo paradigma è la piattaforma di siti e portali IBM/HCL che rimarrà in capo ad ARIA (anche in termini di licenze software) sino a completa dismissione tecnologica.

La Presa in Carico prevede le seguenti macro-fasi:

3. **Assessment e analisi del contesto:** analisi documentale e di contesto, apprendimento all'uso degli strumenti e del modello di governance della fornitura, raccolta informazioni e modalità operative dei fornitori uscenti, ecc. L'attività come output prevede la predisposizione di un documento di assessment e analisi di contesto.
4. **Switch infrastrutturale:** analisi dell'attuale configurazione delle infrastrutture e presa in carico dei servizi su un'infrastruttura Cloud proposta dal Fornitore; si prevedono tutte le attività sia sui sistemi oggetto di fornitura sia di indirizzo sulle infrastrutture ARIA (es. configurazioni DNS, apertura di regole di sicurezza, gestione degli accesso, ecc.) per garantire la completa continuità del servizio. La messa in campo di servizi su nuove infrastrutture cloud deve essere effettuata nel rispetto di tutti i requisiti di compliance e di rispetto delle norme vigenti in ambito di Pubblica Amministrazione. A valle dello switch di ciascun servizio viene fornita un'evidenza di conformità del servizio prima della sua messa online.

Il Fornitore manleva ARIA da qualunque tipo di responsabilità operativa connessa con l'ambiente Cloud selezionato, sia nello scenario di "infrastruttura cloud proprietaria" sia nello scenario di "infrastruttura cloud di mercato" (Par. 7.3.1.4.1 - Cessione del Licensing/Contendibilità degli asset); eventuali problematiche e/o interventi necessari sull'infrastruttura Cloud saranno a carico del Fornitore.

5. **Subentro:** si tratta dell'effettiva presa in carica dei servizi continuativi (es. manutenzione, assistenza, gestione). In questa fase, il Fornitore predispone uno spazio condiviso e collaborativo web based per la capitalizzazione della conoscenza ad uso interno ed eventualmente condiviso con la committenza finale attraverso opportune regole di visibilità. L'attività prevede il completamento delle attività di presa in carico, la predisposizione all'avvio dei servizi e un ambiente di collaborazione profilato e organizzato per la gestione dell'intera fornitura di gara

Il Fornitore è tenuto a supportare il processo di cambiamento del fornitore di servizi a favore di ARIA, minimizzando gli impatti sulle attività degli utenti e delle risorse di ARIA.

A tal fine è richiesto al fornitore di coordinare tale fase con la presenza nel Team di un **Program Manager** che rappresenti l'unico punto di contatto per ARIA e garantisca il compimento del subentro con pieno successo ed **entro i tempi previsti e non prorogabili**.

Per l'avvio della fase di Presa in Carico, è richiesta al Fornitore l'organizzazione di un **kick-off** con i referenti della struttura "Comunicazione Digitale" di ARIA per la presentazione del **Piano di Subentro**, comprensivo di processi e compiti (attività e modalità di svolgimento), ruoli e risultati da conseguire.

Con riferimento alla Fase di Presa in Carico si precisa che:

- il Fornitore dovrà farsi carico delle istruzioni o procedure interne ad ARIA per l'erogazione dei Servizi, al fine di poter svolgere in autonomia le attività;
- nel caso in cui il Fornitore aggiudicatario della gara sia lo stesso che attualmente eroga i Servizi, si specifica che la fase Presa in Carico sarà finalizzata a definire il set-up della fornitura secondo la nuova impostazione definita nel presente documento.

A completamento del passaggio di consegne con l'avvenuta presa in carico del servizio, il Responsabile di gestione dell'esercizio applicativo dovrà produrre e consegnare un documento a consuntivo denominato "**Verbale di Presa in Carico**" contenente il dettaglio delle attività effettuate.

Le tempistiche della fase di Presa in carico sono di massimo **quattro mesi** dall'avvio della fornitura.

L'attività prevede in maniera indicativa ma non esaustiva i seguenti deliverable:

Deliverable	Tipologia
Piano di Subentro	Documento
Verbale di collaudo per ciascun servizio oggetto di switch su infrastruttura cloud	Documento
Knowledge Area	Asset IT
Verbale di conclusione della presa in carico e predisposizione all'avvio della fornitura	Documento

Tabella 20 – Presa in carico

7.3.1.2 **Parallel run (o transitorio)**

La fase di “parallel run” inizia a valle della “presa in carico” e si conclude con la completa dismissione della piattaforma tecnologica IBM/HCL. Questa fase vede il Fornitore erogare servizi di **gestione continuativa** (Manutenzione, Gestione, Assistenza) sia sull'attuale soluzione che sulla nuova.

Il Fornitore dovrà elaborare, all'interno del Progetto di Trasformazione, la migliore strategia di trasformazione per **ridurre il periodo di transitorio** tra le due piattaforme.

Le tempistiche della fase di parallel run sono di massimo **trentadue mesi** dal completamento della Presa in carico.

L'andamento e il **dimensionamento** dei servizi continuativi **decresce** all'interno del quinquennio di gara in relazione alla progressiva **dismissione** della piattaforma IBM /HCL e all'ottimizzazione dei servizi di gestione sulle nuove **infrastrutture** cloud messe a disposizione dal Fornitore.

7.3.1.3 **Regime**

Questa fase riguarda la **gestione continuativa “a regime”** dell'ecosistema della comunicazione digitale, ossia l'ecosistema nel suo assetto “TO BE” (quando il Fornitore avrà completato lo spegnimento dei siti e sarà pienamente operativa la nuova soluzione).

All'interno di questa fase ricadono tutti i Servizi descritti al Par. 7.3 - Gestione continuativa dei Servizi e, in aggiunta, i Servizi necessari per rispondere ad eventuali **esigenze di evoluzione** che dovessero emergere sulla soluzione “a regime”. Le eventuali evoluzioni del nuovo Ecosistema della Comunicazione Digitale, non rientranti nella fattispecie degli interventi evolutivi **di piccola entità**, saranno attivate da ARIA attraverso specifiche richieste di intervento, anche sulla base dei servizi previsti a Catalogo (Allegato 1.3 – Catalogo Servizi). Gli interventi evolutivi, una volta attivati, dovranno essere erogati dal Fornitore secondo il **modello operativo** descritto al Cap.9.

Le **tempistiche** della gestione a regime sono dal completamento della dismissione dell'attuale piattaforma IBM/HCL e attivazione della soluzione in cloud fino al **termine** della fornitura.

7.3.1.4 **Phase out**

Questa fase comprende tutte le attività necessarie a favorire il trasferimento del know how ad ARIA e al Fornitore subentrante e a garantire la continuità del Servizio anche dopo la scadenza contrattuale (tra cui la gestione del licensing della soluzione).

L'importanza strategica della presente fornitura comporta particolare attenzione non solo allo svolgimento del progetto stesso, ma anche alla gestione della fase di rilascio a fine fornitura (phase out) di software, configurazioni, documenti, dati e contenuti, ecc.

Il Phase out, o transizione in uscita, consiste nelle seguenti attività da considerarsi come requisiti minimi:

- **passaggio di consegne**, in termini di know-how sulla soluzione
- **consegna dei dati e delle configurazioni all'Amministrazione**: negli altri casi (es. consegna dell'immagine delle macchine virtuali);
- **consegna della documentazione tecnica**: completa e aggiornata allo stato dell'arte dei servizi.

Il Fornitore dovrà garantire, al personale di ARIA o a terzi da essa designati, un periodo di supporto alla transizione, al fine di consentire il trasferimento del know-how sulle attività condotte e rendere

l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare con ARIA e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.

Al fine di facilitare il trasferimento del know how, il Fornitore dovrà predisporre il **Piano di Trasferimento**, articolato in attività con l'indicazione di scadenze di inizio e fine, di responsabilità, di contenuti e risultati tali da rendere controllabile l'effettivo svolgimento del trasferimento di know how; il piano, che dovrà essere formalizzato nei tempi richiesti da ARIA, dovrà essere prodotto congiuntamente tra Fornitore Aggiudicatario (uscente) e nuovo Operatore Economico individuato da ARIA e mantenuto aggiornato per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

In particolare, **la durata** della transizione in uscita dovrà durare **massimo di 3 mesi**, e svolgersi indicativamente negli ultimi 3 mesi antecedenti la scadenza del contratto, rispettando i Livelli di servizio previsti nel Par. 7.4 - "Livelli di Servizio".

Il Fornitore uscente dovrà rendere disponibile al Fornitore che subentra tutti i contributi/prodotti necessari, comprese le configurazioni e la documentazione di progetto; il passaggio di consegne si intenderà completo quando sarà disponibile e validato da ARIA l'ambiente di pre-esercizio (o esercizio) sull'infrastruttura del nuovo Fornitore.

Nel caso in cui il phase out si sostanziasse nei confronti di ARIA, il Fornitore dovrà consegnare la piattaforma cloud ad ARIA stessa e dovrà fornire tutto il supporto necessario nelle fasi di configurazione, abilitando la creazione dei nuovi ambienti, fino alla verifica di ARIA che tutto sia stato trasferito correttamente sugli ambienti di pre-esercizio o esercizio.

L'attività prevede in maniera indicativa ma non esaustiva i seguenti deliverable:

Deliverable	Tipologia
Piano di trasferimento	Documento
Piano di formazione	Documento
Mappa applicativa	Documento
Dati e contenuti in formato "aperto"	Asset IT
Documento delle configurazioni	Documento
Documentazione progettuale	Documento
Verbale di chiusura della fornitura	Documento

Tabella 21 – Phase out

Le **tempistiche** della fase di phase out iniziano **almeno tre mesi** prima della scadenza contrattuale e si concludono al termine della durata del contratto.

7.3.1.4.1 **Cessione del Licensing/Contendibilità degli asset**

Con riferimento alla fornitura di servizi Cloud il Fornitore deve rispettare specifici requisiti di interoperabilità e portabilità volti all'eliminazione del rischio di "lock-in" a fine fornitura, in funzione dello scenario infrastrutturale proposto.

Nello specifico, i servizi devono esporre specifiche interfacce API (SOAP/REST) in grado di offrire funzionalità “transazionali” e di “configurazione” in grado di rendere la soluzione portabile a fine fornitura su altre infrastrutture cloud senza aggravio per ARIA. I servizi devono essere correttamente documentati ed il loro consumo tracciato a fini di troubleshooting e audit. I **dati di configurazione e transazionali** devono poter essere estratti in **formato pubblico e aperto** e forniti ad ARIA.

A seconda dello scenario proposto dal Fornitore, ARIA richiede opportuni accorgimenti:

- **Scenario 1: adozione di infrastruttura Cloud Proprietaria:** il Fornitore deve mettere a disposizione di ARIA, a partire da 3 mesi prima della fine della fornitura, tutte le competenze necessarie a garantire un processo di migrazione ad una **nuova infrastruttura** indicata da ARIA e/o suoi nuovi partner. A tal fine, il Fornitore deve prevedere servizi e attività di supporto su cloud per la migrazione verso nuovi ambienti anche attraverso la predisposizione di ambienti intermedi e di test. Il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, deve prevedere sessioni dedicate al passaggio di consegna come indicato nel Par.7.3.1.4.
- **Scenario 2: adozione infrastruttura Cloud di mercato (es: AWS, Google Cloud, Azure, o vendor SW):** stante che, durante il periodo di fornitura, il Fornitore compra e intesta ad Aria la piattaforma in cloud, in prossimità della chiusura della fornitura l'Amministrazione può optare alternativamente per:
 - la **dismissione** graduale dei servizi ospitati su tale infrastruttura (way-out)
 - la **completa presa** in carico dell'infrastruttura attraverso il subentro di un nuovo Fornitore accreditato

In entrambe le casistiche il Fornitore deve introdurre le competenze e i servizi necessari a garantire il perseguimento della strategia dell'Amministrazione. Il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, deve prevedere sessioni dedicate al passaggio di consegna come indicato nel Par.7.3.1.4.

7.3.2 Perimetro della gestione continuativa

Il perimetro dei servizi di Gestione continuativa abbraccia l'intero Ecosistema della Comunicazione Digitale descritto nell'Allegato 1.1 – Contesto tecnologico e i nuovi sistemi/tecnologie oggetto della presente fornitura.

I servizi di gestione continuativa ad **attivazione immediata** sono i seguenti:

- Service & Cloud Management
- Servizio di reperibilità per il Service & Cloud Management
- Servizio di manutenzione applicativa
- Servizio di Assistenza Back Office
- Servizio di reperibilità per l'Assistenza Back Office
- Assistenza Editoriale e Redazionale

I servizi di gestione intervengono sugli ambienti operativi messi a disposizione del Fornitore rispetto ai requisiti espressi da ARIA nel successivo paragrafo.

7.3.2.1 Service & Cloud Management

7.3.2.1.1 Descrizione

Il Service & Cloud Management comprende due macro ambito di servizio:

- **Service Management:** si intende un servizio che prevede tutte le attività volte a garantire la continuità operativa dei servizi di comunicazione digitale, il monitoraggio costante dei sistemi applicativi e dei processi correlati nonché **la gestione ed il monitoraggio dell'infrastruttura** identificata e proposta dal Fornitore per tutte le piattaforme in perimetro. Si occupa dei processi di continuità operativa, incident management e comunicazione sia interna ad ARIA che verso le diverse Committenze.
- **Cloud Management:** si intende la componente di servizio volta alla fornitura **software e infrastrutturale** necessaria per la copertura del perimetro di gara

Le attività di **Service Management** prevedono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- **Piano della continuità operativa (PCO):** realizzazione e adeguamento continuativo dei processi e delle soluzioni per garantire la continuità del servizio in linea con le regole tecniche di cui all'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs del 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche ed integrazione) e le linee guida di AgID relative alla continuità operativa (emanate ai sensi dell'art. 50-bis del CAD).
- **Manutenzione preventiva:** analisi dello stato e del funzionamento dei servizi da un punto di vista sistemistico ed infrastrutturale per l'individuazione di potenziali criticità e individuazione delle azioni da intraprendere attraverso il coinvolgimento del personale specialistico di ARIA.
- **Gestione dei sistemi:** analisi quotidiana, monitoraggio e controllo dei sistemi e delle infrastrutture finalizzata a garantire il corretto funzionamento delle piattaforme tecnologiche e dei servizi presenti negli ambienti di riproduzione e produzione.
- **Gestione dei rilasci:** deployment e configurazione dei servizi attraverso la conduzione dei processi di rilascio nei diversi ambienti operativi/produzione.
- **Gestione delle configurazioni e abilitazioni** degli utenti sulle applicazioni in ambito.
- **Produzione, sia periodica che "on demand", di report/statistiche prestazionali (capacity).** Queste reportistiche devono essere "storizzate" e ARIA deve essere in grado di produrle in autonomia, in qualunque momento della fornitura, attraverso l'accesso ai sistemi proposti dal Fornitore.
- **Estrazione, sia periodica che "on demand", dei "cookies"** gestiti/presenti sulle piattaforme in perimetro.
- **Partecipazione al processo di gestione degli incident management,** secondo le procedure in uso presso ARIA. Tale processo prevede l'analisi degli incident, la collaborazione con tutte le strutture di ARIA interessate dai medesimi e la produzione di resoconti/report utili alla comunicazione dei disservizi (es. causa disservizio, azioni introdotte, ecc.).

Le suddette attività saranno in carico al Fornitore e riguarderanno:

- nella fase di "**Transitorio**" sia le applicazioni in perimetro (piattaforma IBM/HCL, piattaforme PHP e WordPress) sia la nuova piattaforma che fornirà in Cloud il Fornitore;
- nella fase di "**Regime**" la nuova baseline applicativa, composta dalla nuova piattaforma in cloud e della applicazioni PHP e WordPress.

7.3.2.1.2 **Modalità di esecuzione**

Con riferimento alla **piattaforma IBM/HCL**, per l'erogazione del Service & Cloud Management il Fornitore dovrà adottare il **modello operativo attualmente in uso** e descritto nell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico (e comunque in linea con i processi e gli standard ARIA all'atto dell'esecuzione del contratto).

Con riferimento alla **nuova piattaforma** che sarà erogata in cloud dal Fornitore e alle **applicazioni PHP e WordPress** (che saranno portate sulla stessa infrastruttura cloud proposta dal Fornitore in fase di Presa in carico), il Fornitore sarà responsabile dell'intero Service & Cloud Management (procedure, modalità, strumenti); tutte le attività di passaggio in collaudo, in pre-produzione e produzione di nuovi servizi, evoluzioni funzionali o patch sono responsabilità della Fornitore che comunque dovrà provvedere ad una pianificazione delle stesse e alla verifica della corretta esecuzione dei deploy, nonché alla produzione della **reportistica** utile ad ARIA ai fini del monitoraggio.

7.3.2.1.3 Output

Il Fornitore supporta il Service Manager di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Predisposizione e aggiornamento del Piano di Continuità Operativa (PCO)	Dovrà essere fornita una soluzione tecnico-organizzativa riguardante la gestione delle crisi e dei disastri al fine di garantire il corretto funzionamento e la continuità operativa dei servizi richiesti nel presente Capitolato.	Semestrale
Aggiornamento e verifica della documentazione tecnica e architettuale	La documentazione tecnica e architettuale dei sistemi dovrà essere costantemente verificata, aggiornata e, in caso di mancanze o modifiche ai sistemi, completata e/o scritta ex novo.	Mensile
Supporto al collaudo in ambiente di accettazione	Dovrà essere fornito un supporto di tipo operativo (messa a disposizione degli ambienti, setup degli stessi ecc.) in vista di un collaudo in ambiente di accettazione	In base alla pianificazione progettuale
Predisposizione del monitoraggio funzionale dei processi e dei livelli di servizio (SLA)	Dovrà essere fornito un piano di predisposizione del monitoraggio funzionale con necessità di storicizzare i report di monitoraggio di processi e SLA e di garantire ad ARIA di poterli produrre in autonomia, in qualunque momento della fornitura, attraverso l'accesso ai sistemi proposti dal Fornitore;	In base alla pianificazione progettuale

Pianificazione operativa e coordinata	In raccordo con il servizio di program e project management descritte nel Par. 6.2.4 del presente Capitolato, il servizio dovrà coordinare la pianificazione tra progetti ed evidenziare possibili incompatibilità e relative soluzioni di mitigazione.	In base alla pianificazione progettuale
Report e/o statistiche prestazionali periodiche e “on demand”	Il servizio dovrà fornire periodicamente o su semplice richiesta di ARIA le statistiche prestazionali dei sistemi (utilizzo, page view, ecc.) sia da parte dei visitatori che dei redattori	Mensile o su richiesta
Gestione degli Incident Report	A seguito di un Incident, dovrà essere prodotto un documento descrittivo della causa di eventuali incident e delle azioni eseguite per risolverli e per prevenire il ripresentarsi del problema	All’occorrenza di un incident
Report andamento SLA periodico e “on demand”	Il servizio dovrà produrre periodicamente un documento di report che contenga l’andamento dei livelli di servizio per gli indicatori implementati nella fase di predisposizione dei monitoraggi funzionali. Tale report potrà essere prodotto anche su semplice richiesta di ARIA.	Mensile / on demand
Aggiornamento e verifica delle configurazioni dei sistemi e delle abilitazioni utenti	Il servizio dovrà produrre (ove mancante), aggiornare e verificare periodicamente il documento contenente le configurazioni dei sistemi e le abilitazioni degli utenti.	Mensile
Estrazione periodica o on demand dei cookie utilizzati dai servizi	Il servizio dovrà estrarre su richiesta o periodicamente (2 volte all’anno) i cookie utilizzati dai servizi per revisione delle cookie policy e delle informative da apporre sui siti on line	On demand (e periodica 2 volte / anno)

Tabella 22 - Output attività di Service & Cloud Management

7.3.2.1.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità “a canone”) come descritto nel Par.7.3.2.1 in grado di coprire le richieste di gestione descritte nel presente Capitolato.

7.3.2.1.5 **Modalità di realizzazione delle attività**

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Service Manager**.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicithe richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

7.3.2.1.6 Elementi dimensionali

Il Service & Cloud Management è composto da **due macro ambiti**:

- **Service Management**: è il macro ambito di servizio che prevede un valore **decrescente** durante l'esecuzione del contratto, in ragione del progressivo abbandono delle tecnologie oggetto di trasformazione;
- **Cloud Management**: è il macro ambito di servizio, di valore **costante** durante tutta la durata del contratto, dimensionato in modo tale da assorbire eventuali rimodulazioni o variazioni coerenti col perimetro delle attività del lotto di pertinenza.

Nelle tabelle seguenti si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro ipotizzato per il macro ambito **Service Management**:

Primo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Manager	75%	2
Cloud Manager	40%	1
Web Security Manager	20%	1
Enterprise Architect	20%	1

Tabella 23 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Primo anno

Secondo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Manager	75%	2
Cloud Manager	40%	1
Web Security Manager	20%	1

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Enterprise Architect	20%	1

Tabella 24 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Secondo anno

Terzo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Manager	60%	2
Cloud Manager	32%	1
Web Security Manager	16%	1
Enterprise Architect	16%	1

Tabella 25 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Terzo anno

Quarto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Manager	75%	1
Cloud Manager	20%	1
Web Security Manager	10%	1
Enterprise Architect	10%	1

Tabella 26 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Quarto anno

Quinto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Manager	75%	1
Cloud Manager	20%	1
Web Security Manager	10%	1

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Enterprise Architect	10%	1

Tabella 27 - Service & Cloud Management: ipotesi dimensionamento – Quinto anno

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che verifica i deliverable prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

7.3.2.1.7 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria. Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **50 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi.

7.3.2.2 Servizio di reperibilità Service & Cloud Management

7.3.2.2.1 Descrizione

Il servizio di reperibilità fornisce una copertura al Service & Cloud Management per le attività descritte nel perimetro di servizi del Par.7.3.2.1. L'urgenza e la tempestività nella gestione degli Incident e di indisponibilità (anche parziale) dei sistemi è diventata **fattore critico di successo** e richiede massima flessibilità e disponibilità alle risorse specialistiche descritte nel paragrafo precedente. Per questo motivo, si intende dar **continuità** a questo servizio garantendo un **presidio orario** in grado di coprire il servizio anche durante le fasce notturne e durante i giorni festivi.

7.3.2.2.2 Modalità di esecuzione

Vedi Par.7.3.2.1

7.3.2.2.3 Output

Vedi Par.7.3.2.1

7.3.2.2.4 Oggetto della fornitura

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità "a canone") come descritto nel Par.7.3.2.1 in grado di coprire le attività di Service & Cloud Management descritte nel presente Capitolato.

7.3.2.2.5 Modalità di realizzazione delle attività

Vedi Par.7.3.2.1.

7.3.2.2.6 Tempi e luoghi di esecuzione

Di seguito vengono descritte le coperture orario del servizio:

Ambito	Giorni di copertura	Orario servizio del	Reperibilità	Orario della reperibilità
Service & Cloud Management	Feriali	08.00 - 19.00	Feriali	19.00 - 24.00 00.00 – 08.00
Service & Cloud Management	Sabato, Domenica e Festivi	-	Festivi	H24

Tabella 28 - Service & Cloud Management: tempi e luoghi di esecuzione

Per l'erogazione di tale servizio, il fornitore dovrà rendere attivo un **numero telefonico presidiato** per gli intervalli di tempo coperti dal servizio ed intervenire, se richiesto, on site.

ARIA comunicherà al fornitore, in fase di attivazione del servizio, le procedure operative definite per la presa in carico della chiamata, il coordinamento con le risorse interne e l'esecuzione dell'intervento.

Gli interventi effettuati in reperibilità saranno consuntivati sulla base della tariffa oraria straordinaria del profilo professionale "Service Manager".

7.3.2.3 Servizio di Manutenzione Applicativa

7.3.2.3.1 Descrizione

Il Servizio di manutenzione applicativa riguarda **tutte le piattaforme in perimetro**, sia quella IBM/HCL (da dismettere a seguito del progetto di trasformazione) sia le altre (PHP e WordPress) fino a quelle di nuova introduzione.

In questo servizio sono compresi interventi di:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione adeguativa o adattativa
- Piccola manutenzione evolutiva

Le attività di manutenzione applicativa afferiscono al Lotto Digital e prevedono i seguenti tipi di manutenzione:

- **Manutenzione correttiva:** correzione di eventuali errori rilevati nel software o nelle configurazioni dei sistemi che causino malfunzionamenti di qualsiasi gravità oppure rilevati dagli strumenti di misurazione qualità del software. Sono parte integrante della Manutenzione Correttiva le seguenti attività:
 - acquisizione dal Fornitore precedente del necessario know-how per operare sulla baseline dell'applicazione
 - presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio
 - contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento
 - ripristino basi dati danneggiate dagli errori
 - ripristino software malfunzionanti
 - ripristino della presentazione dei dati non corrispondente ai requisiti

- modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato
- **Manutenzione adeguativa o adattativa:** adeguamenti dovuti a cambiamenti nelle condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero di utenti, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.) oppure necessari per il miglioramento delle prestazioni del software o ancora necessari per innalzamento di versioni del software di base e di pacchetti software utilizzati o ancora per modifiche a altri servizi applicativi integrati con le piattaforme oggetto dell'Allegato 1.1 - Contesto tecnologico”
- **Piccola manutenzione evolutiva:** interventi per introduzione di nuove funzionalità o di miglioramento/modifiche che non ricadano nei due casi di manutenzione descritti nei due punti precedenti. Tali interventi, di piccola entità, sono compresi quelli per i quali sarà stimato da ARIA e dal Fornitore un effort pari o inferiore a 10 gg/uu per singolo intervento

Le suddette attività saranno in carico al Fornitore e riguarderanno:

- nella fase di “**Transitorio**” sia le applicazioni in perimetro (piattaforma IBM/HCL, piattaforme PHP e WordPress) sia la nuova piattaforma che fornirà in Cloud il Fornitore;
- nella fase di “**Regime**” la nuova baseline applicativa, composta dalla nuova piattaforma in cloud e della applicazioni PHP e WordPress.

7.3.2.3.2 **Modalità di esecuzione**

Il **modello operativo** della manutenzione applicativo da porre in atto sarà differenziato rispetto alla tipologia di piattaforma:

- **IBM/HCL:** l'infrastruttura è on-premise presso ARIA il Fornitore dovrà utilizzare il modello operativo in essere (Allegato 1.1 - Contesto Tecnologico);
- **PHP e WordPress:** poiché l'infrastruttura è già su ambienti cloud, il Fornitore dovrà operare con **modello operativo agile**, in linea con quanto previsto nel Capitolo 8. Per queste ultime piattaforme non è richiesta un'attività di trasformazione, per cui si richiede al Fornitore la **presa in carico** degli attuali sistemi ma **su una propria infrastruttura cloud**.

Con riferimento alla fase di “parallel run”, il Fornitore dovrà garantire che le **evoluzioni** sulla piattaforma da dismettere richieste durante il Progetto di Trasformazione, e rientranti nella fattispecie degli “interventi di piccola entità”, siano realizzate **contestualmente** anche sulla nuova soluzione (in via di realizzazione).

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento e/o adeguamento saranno registrate e classificate sul **Sistema di Trouble Ticketing proposto dal Fornitore**; a questo sistema dovrà essere garantito l'accesso ad ARIA per monitorare le attività e produrre reportistica in autonomia.

La discriminazione tra malfunzionamento/adequamento e nuova esigenza, e l'assegnazione delle relative “categorie di classificazione”, è determinata secondo i criteri condivisi con ARIA sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione (ad esempio contenuti della base dati), dai controlli effettuati durante l'attività e dalle procedure aziendali. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica; in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta è registrata nel sistema di Trouble Ticketing decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Par.7.4. - Livelli di Servizio.

Il Fornitore ha la responsabilità dell'esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso (o al completamento dell'intervento adeguativo) o, nel caso non seguano attività di manutenzione correttiva, fino alla registrazione delle relative motivazioni sul sistema di Trouble Ticketing.

Il Fornitore ha l'obbligo di eseguire opportuni test per ogni attività effettuata sul software, che potrà essere installato solo dopo l'esito positivo di tutti i test progettati, unitamente agli script automatici e/o alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi.

La fine attività verrà comunicata ad ARIA che si riserva di procedere alla **verifica delle eventuali modifiche apportate a software, documentazione e base dati**. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate. Qualora le correzioni effettuate dal Fornitore risolvano solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, ARIA genererà un "Riciclo correttivo" ed i tempi di ripristino, calcolati ai fini della rilevazione dei livelli di servizio del malfunzionamento, saranno calcolati sommando i tempi di ripristino di entrambe le attività.

Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio si applicano anche agli **interventi in garanzia**.

Nella Fase "Regime" (una volta introdotta la nuova soluzione e spenta la piattaforma IBM/HCL) il **processo di manutenzione correttiva e adeguativa** da parte del Fornitore riguarderà la nuova Piattaforma e le altre applicazioni in perimetro (PHP e WordPress), secondo le modalità sopra descritte.

7.3.2.3.3 Output

Il Fornitore supporta il Responsabile di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Verifica requisiti e user stories	In caso di intervento di manutenzione, dovranno essere tracciate tutte le attività di segnalazione di errore o di modifica al contorno o di analisi dei requisiti in caso di evolutiva	All'occorrenza
Analisi funzionale della soluzione implementata	Dovranno essere descritte tutte le modifiche apportate con particolare attenzione sulle eventuali differenze funzionali e gli impatti per utenti e redattori	All'occorrenza

Documentazione di rilascio	Dovranno essere descritte tutte le attività e le modalità per il deploy sui vari ambienti e la procedura per eventuale rollback in caso di insuccesso in fase di rilascio o di introduzione di una regressione non evidenziata nella fase di test	All'occorrenza
Pianificazione operativa e coordinata	In raccordo con il servizio di program e project management descritte nel Par. 6.2.4.1.1 del presente Capitolato, il servizio dovrà coordinare la pianificazione di rilascio ed evidenziare possibili incompatibilità e relative soluzioni di mitigazione.	In base alla pianificazione progettuale
Documentazione di test e relativi esiti	Dovranno essere progettati, effettuati e documentati tutti i test necessari (funzionali, prestazionali, di sicurezza ecc.) collegati all'intervento di manutenzione richiesto	All'occorrenza
Verbale di collaudo	A seguito del collaudo superato con esito positivo, dovrà essere fornito un verbale contenente tutti le attività svolte prima di effettuare il deploy in ambiente di produzione	All'occorrenza
Report andamento SLA periodico e "on demand"	Dovrà essere prodotto periodicamente un documento di report che contenga l'andamento dei livelli di servizio per gli indicatori dei livelli di servizio. Tale report potrà essere prodotto anche su semplice richiesta di ARIA.	Mensile o on demand
Aggiornamento e verifica delle configurazioni dei sistemi e delle abilitazioni utenti	Quando applicabile, dovrà essere aggiornato e verificato periodicamente il documento contenente le configurazioni dei sistemi e le abilitazioni degli utenti.	Mensile o on demand
Estrazione e analisi cookie	Estrazione e analisi dei cookie utilizzati dai servizi digitali per aggiornamento documentazione privacy	Periodica (semestrale) per aggiornamento e on demand in funzione dell'intervento di evoluzione o manutenzione dei sistemi

Tabella 29 - Output attività di manutenzione applicativa

7.3.2.3.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità "a canone") come descritto nel Par. 7.3.2.3 in grado di coprire le richieste di gestione descritte nel presente Capitolato.

7.3.2.3.5 **Modalità di realizzazione delle attività**

Il Fornitore è responsabile dell'attività e il gruppo di lavoro è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Product Manager**.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicithe richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

7.3.2.3.6 **Elementi dimensionali**

Il servizio di **Manutenzione Applicativa** prevede un dimensionamento **decrescente** del servizio all'interno del periodo di fornitura nell'ottica di progressivo abbandono delle tecnologie oggetto di trasformazione

Nelle tabelle seguenti si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro per ciascun anno del periodo di gara.

Primo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Product Manager	20%	1
Full Stack Designer	60%	1
Front End Developer	100%	2
Developer	100%	1
Test Specialist Junior	50%	1
Automation Test Specialist	40%	1

Tabella 30 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Primo Anno

Secondo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Product Manager	20%	1
Full Stack Designer	60%	1
Front End Developer	100%	2
Developer	100%	1
Test Specialist Junior	50%	1
Automation Test Specialist	40%	1

Tabella 31 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Secondo Anno

Terzo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Product Manager	16%	1
Full Stack Designer	48%	1
Front End Developer	80%	2
Developer	80%	1
Test Specialist Junior	40%	1
Automation Test Specialist	32%	1

Tabella 32 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Terzo Anno

Quarto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Product Manager	5%	1
Full Stack Designer	15%	1
Front End Developer	50%	1

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Developer	25%	1
Test Specialist Junior	13%	1
Automation Test Specialist	10%	1

Tabella 33 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Quarto Anno

Quinto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Product Manager	4%	1
Full Stack Designer	12%	1
Front End Developer	40%	1
Developer	20%	1
Test Specialist Junior	10%	1
Automation Test Specialist	8%	1

Tabella 34 - Servizio di manutenzione applicativa: ipotesi dimensionamento – Quinto Anno

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che verifica i deliverable prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

7.3.2.3.7 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria. Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **12 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi.

7.3.2.4 Servizio Assistenza Back Office

7.3.2.4.1 Descrizione

Il servizio di Assistenza Back Office interviene a supporto dell'utente finale per la gestione di richieste di supporto, segnalazioni o malfunzionamenti dei servizi fornendo supporto tecnico al fine di gestire correttamente il normale svolgimento delle attività.

Il lavoro di quest'area si sviluppa anche in termini di una prima consulenza tecnico specialistica in supporto all'utenza.

Gli utenti possono chiedere supporto tramite richieste telefoniche e via mail.

7.3.2.4.2 **Modalità di esecuzione**

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento e/o adeguamento saranno registrate e classificate sul **Sistema di Trouble Ticketing proposto dal Fornitore**; a questo sistema dovrà essere garantito l'accesso ad ARIA per monitorare le attività e produrre reportistica in autonomia.

Dal momento in cui la richiesta è registrata nel sistema di Trouble Ticketing decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Par.7.4 - Livelli di Servizio.

Il Fornitore ha la responsabilità dell'esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema, fino alla soluzione del malfunzionamento stesso (o al completamento dell'intervento adeguativo) o, nel caso non seguano attività di manutenzione correttiva, fino alla registrazione delle relative motivazioni sul sistema di Trouble Ticketing.

7.3.2.4.3 **Output**

Il Fornitore supporta il Responsabile di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali e delle seguenti attività.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Gestione delle richieste di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> Opera come primo livello e si occupa dei processi di accoglienza delle richieste, classificazione e tracciatura delle stesse, come pure della fase di chiusura delle segnalazioni e di eventuale verifica con l'utente finale. 	Continuativa
Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio dell'erogazione dei servizi; Assistenza a supporto diretto degli utenti; Gestione delle comunicazioni; Segnalazioni per anomalie o disservizi, prendendo in carico e risolvendo direttamente le richieste degli utenti che pervengono mediante strumenti di Trouble Ticketing. 	Continuativa
Reportistica e statistiche	<ul style="list-style-type: none"> Analisi delle statistiche, interpretazione dei dati; Predisposizione e pubblicazione di report periodici contenenti i principali indicatori di performance delle attività di supporto e assistenza, monitora aspetti sia qualitativi sia quantitative e generare grafici a corredo; 	Mensile / On demand

	<ul style="list-style-type: none"> • Export dei dati raccolti in diversi formati (csv, xml, ecc.). 	
Addestramento	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione degli operatori e dei redattori a seguito delle modifiche dei sistemi / ambienti redazionali o di nuove funzionalità realizzate nell'ambito della manutenzione o evoluzione della piattaforma. 	On demand
Data Entry	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento stringhe di testo, dati, immagini e tutti gli altri elementi redazionali che compongono la pagina informativa all'interno del sistema di content management; • Verifica che tutte le componenti inserite siano conformi all'originale ed effettua un controllo di qualità generale. 	On demand
Redazione di DEM e Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del ciclo di vita della spedizione del singolo numero. • Gestione dei contatti; • Gestione degli invii; • Tracking degli invii, statistiche e reportistica; • Export / Import delle base dati utenti da sistema master (es. Portale RL, altra base dati informative); • Reporting sul singolo numero, sullo storico (archivio) e cross newsletter. 	Mensile / On demand
Community Management	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto per la profilazione e la gestione delle utenze sulla piattaforma tecnologica di riferimento; • Creazione community e configurazione degli ambienti di lavoro; • Supporto funzionale all'utente finale e alla realizzazione di percorsi formativi; • Monitoraggio e reportistica di sistema. 	Mensile / On demand
Comunicazioni interne/esterne	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e informazione tempestivamente tutte le strutture di RL/ARIA nel caso di eventuali rallentamenti e/o interruzioni del servizio; 	On demand

Tabella 35 - Servizio di Assistenza Back office: Output

7.3.2.4.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità “a canone”) come descritto nel Par. 7.3.2.4 in grado di coprire le richieste di Assistenza Back Office descritte nel presente Capitolato.

7.3.2.4.5 Modalità di realizzazione delle attività

Il Fornitore è responsabile dell’attività e il gruppo di lavoro che è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l’interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro è di responsabilità del Fornitore che deve garantire quantità e qualità dell’attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Service Desk Agent Leader**. Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicite richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

7.3.2.4.6 Elementi dimensionali

Il servizio di **Assistenza Back Office** prevede un dimensionamento **decrescente** del servizio all’interno del periodo di fornitura nell’ottica di progressivo abbandono delle tecnologie oggetto di trasformazione

Nelle tabelle seguenti si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro per ciascun anno del periodo di gara.

Primo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Desk Agent Leader	100%	1
Service Desk Agent Junior	100%	2

Tabella 36 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Primo anno

Secondo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Desk Agent Leader	100%	1
Service Desk Agent Junior	100%	2

Tabella 37 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Secondo anno

Terzo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Desk Agent Leader	90%	1

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Desk Agent Junior	90%	2

Tabella 38 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Terzo anno

Quarto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Desk Agent Leader	50%	1
Service Desk Agent Junior	100%	1

Tabella 39 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Quarto anno

Quinto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Service Desk Agent Leader	45%	1
Service Desk Agent Junior	90%	1

Tabella 40 - Servizi di Assistenza Back Office: ipotesi dimensionamento – Quinto anno

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che verifica gli output prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

7.3.2.4.7 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio verrà erogato presso le sedi di ARIA / ALTRO dalle **08.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì**.

Ambito	Giorni di copertura	Orario servizio	del	Reperibilità	Orario della reperibilità
Assistenza Back Office	Feriali	08:00 - 22:00		Feriali	-

Tabella 41– Servizi di Assistenza Back Office: tempi di esecuzione

7.3.2.5 Servizio Reperibilità per l'Assistenza Back Office

7.3.2.5.1 Descrizione

Il servizio di reperibilità fornisce una copertura al servizio di Assistenza Back Office per le attività descritte nel perimetro di servizi del Par.7.3.2.4. L'urgenza e la tempestività nella gestione delle segnalazioni e dell'assistenza all'utente è diventata **fattore critico di successo** e richiede massima flessibilità e disponibilità alle risorse specialistiche descritte nel paragrafo precedente. Per questo

motivo, si intende dar **continuità** a questo servizio garantendo un **presidio orario** in grado di coprire il servizio anche durante le fasce notturne e durante i giorni festivi.

7.3.2.5.2 **Modalità di esecuzione**

Vedi Par. 7.3.2.4

7.3.2.5.3 **Output**

Vedi Par. 7.3.2.4

7.3.2.5.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a **fornitura immediata** ed è composto da un **servizio continuativo** (in modalità “a canone”) come descritto nel Par. 7.3.2.4 in grado di coprire le attività di Assistenza Back Office descritte nel presente Capitolato.

7.3.2.5.5 **Modalità di realizzazione delle attività**

Vedi Par.7.3.2.4.

7.3.2.5.6 **Tempi e luoghi di esecuzione**

Il servizio verrà erogato presso le sedi di ARIA / ALTRO dalle **08.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì**.

Ambito	Giorni di copertura	Orario del servizio	Reperibilità	Orario della reperibilità
Servizio Reperibilità per l'Assistenza Back Office	-	-	Feriali	22:00 – 00:00
Servizio per l'Assistenza Back Office	-	-	Sabato, Domenica e Festivi	H24

Tabella 42– Servizi di Reperibilità per Assistenza Back Office

Per l'erogazione di tale servizio, il fornitore dovrà rendere attivo un numero telefonico presidiato per gli intervalli di tempo coperti dal servizio ed intervenire, se richiesto, on site. ARIA comunicherà al fornitore, in fase di attivazione del servizio, le procedure operative definite per la presa in carico della chiamata, il coordinamento con le risorse interne e l'esecuzione dell'intervento.

7.3.2.6 **Assistenza Redazionale ed Editoriale**

7.3.2.6.1 **Descrizione**

L'Assistenza Redazionale ed Editoriale rappresenta il servizio a valore per l'utenza finale in relazione ad aspetti di produzione, gestione e trattamento dei contenuti che devono essere pubblicati sul web per mezzo delle piattaforme / tecnologie presenti nel contesto tecnologico di riferimento di ARIA S.p.A.

7.3.2.6.2 Modalità di esecuzione

L'Assistenza Redazionale ed Editoriale, lavorando a stretto contatto con il Servizio di Back Office fornisce **supporto specialistico** all'utente finale per ricercare informazioni e redigere testi (redazionali, news, eventi, ecc.), predisporre piani e progetti editoriali di concerto con la committenza, tagliare, ridimensionare ed elaborare immagini.

L'Assistenza Redazionale si occupa di tutto il **ciclo di vita del contenuto**: attua la revisione e/o il completamento dei testi / elaborati ed effettua un controllo ortografico, lessicale e stilistico per garantire la correttezza e la tecnicità del linguaggio utilizzato, la verifica strutturale-contenutistica del lavoro nonché l'integrazione di dati, note e riferimento bibliografici.

La modalità di ingaggio per l'Assistenza Redazionale ed Editoriale può avvenire tramite richiesta utilizzando il **Sistema di Trouble Ticketing proposto dal Fornitore**; a questo sistema dovrà essere garantito l'accesso ad ARIA per monitorare le attività e produrre reportistica in autonomia.

Saranno inoltre possibili richieste dirette (mail, meeting, call, ecc.) da parte del responsabile di ARIA o utenza Regionale per attività di tipo editoriale da trattare a carattere progettuale e da pianificare nel tempo.

Dal momento in cui la richiesta è registrata nel sistema di Trouble Ticketing decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Par.7.4 - Livelli di Servizio.

7.3.2.6.3 Output

Il Fornitore supporta il Responsabile di ARIA nella predisposizione dei seguenti materiali e delle seguenti attività.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

Output	Descrizione	Periodicità
Erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza redazionale in determinati contesti (in particolare per la gestione dei contenuti nel sistema CMS di riferimento); Creazione di grafici a supporto delle attività di redazione e di utilizzare i principali strumenti di editing multimediale; Con il gestore del servizio collabora nell'effettuare test funzionali in occasione dei passaggi in produzione di nuove funzionalità, servizi o prodotti. 	Continuativa
Analisi funzionale delle soluzioni implementate	<ul style="list-style-type: none"> Supporta e affianca l'utente, per tutte le modifiche apportate con particolare attenzione sulle eventuali differenze funzionali. 	On demand
Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> Produzione di documentazione per tutte le nuove attività (o modifica 	On demand

	delle medesime) nei differenti ambienti / piattaforme	
Ideazione e produzione dei contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora nella definizione degli aspetti operativi in capo alla strategia di comunicazione dell'utente finale per quanto concerne gli aspetti di redazione e gestione dei contenuti; • Realizza progetti editoriali, ricerche bibliografiche, fotografiche e iconografiche; • Affianca per l'attività redazionale l'utente finale per l'elaborazione di contenuti; • Realizza presentazioni a supporto dell'architettura dell'informazione di siti, categorizzazione dei contenuti, classificazione, ecc. 	On demand
Istanziamento, predisposizione siti, mini siti, landing page, portali tematici	<ul style="list-style-type: none"> • Supporta l'utente per la creazione di un sito sulla piattaforma tecnologica di riferimento; • Coordina nel processo di registrazione domini; • Supporta l'utente nella configurazione e composizione dei siti rispetto alla composizione dell'offerta a catalogo. 	On demand
Creazione di form e sondaggi	<ul style="list-style-type: none"> • Configura di form e sondaggi attraverso le tecnologie di riferimento; • Coordina nel processo di registrazione domini (qualora necessario). 	On demand
Realizzazione di corsi	<ul style="list-style-type: none"> • Supporta le strutture di ARIA S.p.A. per la realizzazione di corsi su piattaforme per l'erogazione di formazione frontale e/o a distanza; • Coordina l'attività di segreteria (invio inviti, predisposizione fogli firma, customer satisfaction ...); • Verifica l'organizzazione e le funzionalità dell'aula corsi; • Produce documentazione e manualistica ad hoc inerente la formazione; • Esegue la formazione. 	On demand

Tabella 43– Output per Assistenza Redazionale ed Editoriale

7.3.2.6.4 **Oggetto della fornitura**

Il servizio richiesto è a fornitura immediata ed è composto da un servizio continuativo (in modalità “a misura di risorse”) come descritto nel Par. 7.3.2.6 in grado di coprire le richieste di gestione descritte nel presente Capitolato.

7.3.2.6.5 **Modalità di realizzazione delle attività**

Il Fornitore è responsabile dell'attività e del gruppo di lavoro che è composto da risorse del Fornitore, coordinate da un unico Referente che costituisce l'interfaccia di riferimento verso il Referente Operativo di ARIA.

Il gruppo di lavoro deve garantire quantità e qualità dell'attività svolta rispettando le **pianificazioni** ed i **livelli di servizio** richiesti.

Il responsabile del servizio deve avere un profilo pari a **Digital Media Specialist**.

Ricopre anche il ruolo di coordinatore del team di Assistenza Back Office (Rif. Par. 7.3.2.4) e rappresenta l'unico focal point di entrambi i servizi per il Referente Operativo di ARIA.

Le risorse impiegate nel presente ambito non potranno essere utilizzate, nello stesso periodo, salvo esplicithe richieste in tal senso da parte di ARIA, in altre attività o ambiti della presente fornitura.

7.3.2.6.6 **Elementi dimensionali**

Il servizio di **Assistenza Redazionale ed Editoriale** prevede un dimensionamento **decescente** del servizio all'interno del periodo di fornitura nell'ottica di progressivo abbandono delle tecnologie oggetto di trasformazione

Nelle tabelle seguenti si riporta il dimensionamento del gruppo di lavoro per ciascun anno del periodo di gara.

Primo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Media Specialist	100%	3

Tabella 44– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Primo anno

Secondo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Media Specialist	100%	3

Tabella 45– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Secondo anno

Terzo anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Media Specialist	80%	3

Tabella 46– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Terzo anno

Quarto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Media Specialist	75%	3

Tabella 47– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Quarto anno

Quinto anno

Figura Professionale	Impegno risorsa (%)	Numero risorse
Digital Media Specialist	60%	3

Tabella 48– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: ipotesi dimensionamento – Quinto anno

Il servizio è governato da un Responsabile ARIA che verifica gli output prodotti e gestisce la relazione con l'utente finale.

7.3.2.6.7 Tempi e luoghi di esecuzione

Il servizio prevede la copertura con presidio presso le sedi di ARIA, RL (o altro) **dalle 8:00 alle 19:00 da lunedì a venerdì** e una modulazione dell'orario di lavoro definita con il referente di Aria. Sono inclusi all'interno del servizio fino ad un massimo di **20 gg/uu annui** di presenza in giorni festivi e/o straordinari senza oneri aggiuntivi

Ambito	Giorni di copertura	Orario servizio	del	Reperibilità	Orario della reperibilità
Assistenza Redazionale ed Editoriale	Feriali	08:00 - 19:00	-	-	-

Tabella 49– Servizi di Assistenza Redazionale ed Editoriale: tempi di esecuzione

7.4 Livelli di servizio

Nel presente paragrafo vengono riportati i Livelli di Servizio, ovvero gli indicatori di qualità e relativi risultati attesi, che verranno applicati alla fornitura in oggetto.

Il non rispetto dei Livelli di Servizio in seguito alla rilevazione del **non raggiungimento dei risultati attesi (valori soglia)** crea le condizioni per azioni contrattuali specificate nel tipo di sanzione.

Per ciascun livello di servizio vengono fornite le seguenti informazioni:

- **Descrizione:** descrizione di ciò che lo SLA si prefigge di misurare (obiettivo dello SLA);
- **Unità di misura:** descrizione dell'unità di misura utilizzata per quantificare lo SLA;
- **Periodo di riferimento:** è l'intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori soglia definiti per ogni indicatore;
- **Tempistica/frequenza di misurazione:** tempistica/frequenza di misurazione dei livelli di servizio. Possono essere effettuate più misurazioni all'interno del periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dai valori di soglia definiti;
- **Dati da rilevare:** definisce le misure elementari da rilevare per il calcolo dello SLA;
- **Formula:** descrizione della modalità di calcolo (formula di calcolo);
- **Risultati attesi (valori soglia):** definisce le soglie di riferimento per le valutazioni delle performance di servizio ed il rispetto dei livelli contrattuali. È possibile definire più soglie in funzione di diversi livelli di prestazione previsti;
- **Sanzione:** modalità di applicazione della sanzione;
- **Note:** eventuali annotazioni a margine relative a esclusioni, casi particolari, ecc. che influenzino il calcolo, la validità o altri elementi dello SLA.

Normalmente, la misurazione degli SLA viene effettuata secondo la tempistica/frequenza definita all'interno delle seguenti tabelle ed il risultato formalizzato all'interno del primo SAL dell'intervento successivo alla misurazione.

Per il calcolo dei livelli di servizio non verranno applicate regole di arrotondamento ma saranno considerate esclusivamente le prime due cifre decimali dopo la virgola, senza procedere ad alcun arrotondamento (e.g. valore calcolato 3,438546; valore attribuito 3,43).

Si evidenzia che i **Livelli di Servizio di seguito descritti fanno riferimento all'intero perimetro applicativo oggetto della fornitura, sia nella Fase di Transitorio sia nella Fase di Regime.**

7.4.1 Livelli di servizio generali

Di seguito sono elencati i livelli di servizio che si applicano a tutti i servizi.

LSG_G1 – RISPETTO DEI TEMPI DI AVVIO DELL'ATTIVITÀ O RITARDO DELLE RICHIESTE FORMALI DI ARIA

Descrizione	Rispetto dei tempi di avvio delle attività dalla data di attivazione di un servizio o ritardo nella risposta dalla data di una richiesta formale di ARIA.		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data di avvio effettivo (De) • Data di attivazione (Da) 		
Formula	$LSG_{G1} = De - Da$		
Risultati Attesi (valore soglia)	<i>5 giorni</i>		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno		
Note	Per attivazione si deve intendere la data di decorrenza del buono d'ordine o altra data comunicata formalmente (anche tramite mail) da ARIA.		

Tabella 50 – LSG_G1

LSG_G1.1 – SLITTAMENTO DEI TEMPI DI AVVIO DEL PROGETTO O DI UN'ATTIVITÀ

Descrizione	Ritardo nell'avvio di un'attività schedulata rispetto all'ultima pianificazione approvata da ARIA, per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data di avvio effettivo (De) • Data di avvio pianificata (Dp) 		
Formula	$LSG_{G1.1} = De - Dp$		
Risultati Attesi (valore soglia)	<i>0 giorni</i>		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno		

Note	
-------------	--

Tabella 51 – LSG_G1.1

LSG_G1.2 – TEMPO DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI INTERVENTO DI FORNITURA

Descrizione	Tempo di risposta alla richiesta di Intervento di Fornitura (IF)		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dif = Data di invio della IF (Intervento di Fornitura) • Dc = Data di caricamento della IF sul Portale della Fornitura 		
Formula	$LSG_{G1.2} = Dc - Dif$		
Valore di soglia	5 giorni salvo i casi in cui sarà specificato nella richiesta di intervento un termine maggiore valutato sulla complessità dell'attività		
Sanzione	Penale pari a 3.000,00 euro al superamento del valore di soglia e di 1.000,00 euro per ogni ulteriore giorno di ritardo		
Note	Nessuna		

Tabella 52 – LSG_G1.2

LSG_G2 - SLITTAMENTO DEI TEMPI DI CONSEGNA O COMPLETAMENTO DI ATTIVITÀ

Descrizione	<p>Ritardo nella consegna o completamento di un'attività rispetto a quanto riportato nell'ultima pianificazione richiesta e approvata da ARIA, per cause imputabili al Fornitore.</p> <p>Il ritardo è considerato tale anche nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mancata approvazione della consegna o del completamento dell'attività; ▪ non completezza della consegna o dell'attività anche per: <ul style="list-style-type: none"> - fornitura che non rispetti eventuali linee guida e standard di ARIA; - documentazione che non rispetti gli standard documentali di ARIA o non sia completa; - assenza di eventuali procedure/software per il test. 		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di consegna effettiva (Dc) • Data di consegna pianificata (Dp) 		
Formula	$LSG_{G2} = Dc - Dp$		

Risultati Attesi (valore soglia)	0
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno
Note	<p>Lo SLA si applica per qualsiasi attività inerente servizi oggetto del presente Capitolato, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consegna di un deliverable documentale (concept, benchmark, ecc.), - consegna di software e servizi in tutti gli ambienti tecnologici; - configurazione e set up di un servizio su piattaforme cloud; - conclusione delle attività risoluzione dei difetti rilevati in fase di accettazione/integrazione tecnica.

Tabella 53 – LSG_G2

LSG_G3 - PERSONALE NON CONFORME AL PROFILO RICHIESTO

Descrizione	Numero persone presentate che non risultano conformi al profilo richiesto		
Unità di misura	Numero di persone (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	Numero totale di risorse non conformi al profilo richiesto (Rnc)		
Formula	$LSG_G3 = Rnc$		
Risultati Attesi (valore soglia)	0		
Sanzione	Penale pari a 1.000,00 euro al superamento valore di soglia e per ogni ulteriore scostamento unitario		
Note	Il numero totale è da considerarsi per ogni singolo intervento		

Tabella 54 – LSG_G3

LSG_G4 - TEMPI PER INSERIMENTI/SOSTITUZIONI NEI GRUPPI DI LAVORO

Descrizione	Tempo di sostituzione su richiesta di ARIA, o per altri motivi (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA).		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data richiesta di inserimento/sostituzione (Dr) • Data inserimento risorsa effettiva (Di) 		
Formula	$LSG_G4 = Di - Dr$		

Risultati Attesi (valore soglia)	≤ 10 (minore o uguale a 10) per inserimento o sostituzione su richiesta di ARIA 0 per sostituzione per altri motivi
Sanzione	Penale pari a 3.000,00 euro al superamento del valore di soglia e di 1.000,00 euro per ogni ulteriore giorno di ritardo
Note	Questo indicatore si applica sempre a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ tutte le risorse delle strutture di management previste ▪ tutti i referenti operativi degli interventi ▪ tutte le risorse degli interventi

Tabella 55 – LSG_G4

LSG_G5 – DURATA DELL’AFFIANCAMENTO PER SOSTITUZIONI NEI GRUPPI DI LAVORO

Descrizione	Durata dell’affiancamento a fronte della sostituzione di risorse (si applica anche ai ruoli di interfaccia verso ARIA).		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	NA
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data Inserimento risorsa (Di) • Data fine affiancamento (Da) 		
Formula	$LSG_G5 = Da - Di$		
Risultati Attesi (valore soglia)	10		
Sanzione	Penale pari a 3.000,00 euro al superamento del valore di soglia e di 1.000,00 euro per ogni ulteriore giorno di ritardo		
Note	<p>Questo indicatore si applica sempre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tutte le risorse delle strutture di management previste ▪ tutti i referenti operativi degli interventi ▪ tutte le risorse degli interventi erogati <p>Il tempo di affiancamento si applica in tutti i casi di sostituzione.</p> <p>L’affiancamento si intende correttamente completato nel momento in cui la risorsa risulta autonoma nell’esecuzione delle proprie attività.</p>		

Tabella 56 – LSG_G5

LSG_G6 – RISPETTO DELLE TEMPISTICHE DI COMUNICAZIONE REVOCA O SCADENZA DELLE QUALIFICAZIONI QI2 E QC2

Descrizione	Rispetto delle tempistiche di comunicazione della revoca o della scadenza delle qualificazioni QI1 e QC1 del servizio
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)

Periodo di riferimento	NA	Frequenza di misurazione	Ad ogni evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D0 = data della revoca o della scadenza della qualificazione Q11 e QC1 del servizio ▪ D1 = data della comunicazione ad ARIA 		
Formula	$LSG_{G6} = D1 - D0$		
Risultati Attesi (valore soglia)	$LSG_{G6} \leq 7$		
Sanzione	In caso di superamento della soglia, sarà applicata una penale pari ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo.		
Note			

Tabella 57 – LSG_G6

7.4.2 Livelli di servizio per sviluppo software e manutenzione applicativa

Di seguito sono elencati i livelli di servizio specifici per i servizi di sviluppo software e manutenzione applicativa.

Di seguito, per “Malfunzionamento” si intende un impedimento all’esecuzione del software o il riscontro di differenze fra l’effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione, una non corretta presentazione dei dati rispetto ai requisiti o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l’attività dell’utente:

- per “Difetto” si intende un malfunzionamento presente nel software, rilevato durante la fase di accettazione o altro ambiente diverso da quello di produzione;
- per “Anomalia” si intende un malfunzionamento presente nel software, rilevato in esercizio.

Le unità che si considerano come singoli difetti e anomalie sono l’elemento funzione, l’elemento dato e la presentazione dello stesso che sono inseriti nel sistema di tracciamento dal Fornitore all’atto della risoluzione del malfunzionamento.

Per una corretta erogazione del servizio, è necessario effettuare una classificazione dei possibili malfunzionamenti in modo che sia possibile attribuire correttamente l’urgenza da associare ad ogni segnalazione. I problemi segnalati sono catalogabili nelle seguenti quattro diverse categorie che tengono conto, oltre che della rilevanza del servizio applicativo e dell’impatto sull’utenza, di altre eventuali variabili di contesto (p.e. scadenze temporali, visibilità esterna, vincoli normativi):

- **categoria 1 - Urgenza Critica:** malfunzionamenti con sospensione dell’erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su tutti o su un gruppo di Utenti/Utenti finali (*)
- **categoria 2 - Urgenza Alta:** malfunzionamenti con sospensione dell’erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su uno o più Utenti/Utenti finali
- **categoria 3 - Urgenza Media:** malfunzionamenti con parziale degrado prestazionale del servizio, o di una o più funzioni del servizio, indipendentemente dal numero di Utenti/Utenti finali

- **categoria 4 - Urgenza Bassa:** malfunzionamenti di tipo marginale per i quali l'Utente è in grado di svolgere la normale attività ricorrendo a altra modalità operativa, indipendentemente dal numero di Utenti/Utenti

() Per alcuni servizi e in particolari situazioni, l'urgenza critica è applicabile anche quando l'impatto è sul singolo Utente. Tale circostanza verrà comunicata al Fornitore da ARIA.*

NOTA: nei seguenti SLA i riferimenti a “**integrazione tecnica**” valgono solo per la **Piattaforma IBM/HCL**, per la quale, nella Fase di Transitorio, il Fornitore dovrà attenersi all'attuale modello operativo (Rif. Allegato 1.1 “Contesto Tecnologico”).

LSS_SM1 – MALFUNZIONAMENTI IN ACCETTAZIONE E INTEGRAZIONE TECNICA

Descrizione	Numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento, emerse durante la fase di accettazione e integrazione		
Unità di misura	Difetti (numero)		
Periodo di riferimento	Fase di accettazione e integrazione	Tempistica/ Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero totale di difetti (segnalati sul sistema di tracciamento) rilevati durante la fase di accettazione e integrazione tecnica (Ndifetti) 		
Formula	$LSS_{SM1} = Ndifetti$		
Risultati Attesi (valore soglia)	10		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore scostamento a scaglioni di 5 difetti		
Note	Qualora l'intervento preveda più fasi di accettazione e integrazione tecnica, in ragione di differenti deliverable, il numero di difetti viene calcolato sommando tutti i difetti riscontrati al termine di ogni fase di accettazione e integrazione tecnica.		

Tabella 58 – LSS_SM1

LSS_SM2 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO IN CASO DI REGRESSIONE IN ACCETTAZIONE E INTEGRAZIONE TECNICA

Descrizione	Qualora in fase di accettazione e integrazione tecnica si riscontrassero uno o più casi di malfunzionamento che coinvolgano altri prodotti afferenti alla piattaforma, il sistema si intende in regressione.
--------------------	--

	Il livello di servizio in oggetto ha l'obiettivo di verificare la tempestività di ripristino dei suddetti malfunzionamenti.		
Unità di misura	Numero di giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	Fase di accettazione e integrazione	Tempistica/ Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ogni caso di regressione: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avvio del processo di risoluzione: data, ora e minuti registrati nel sistema di Trouble Ticketing (Dinizio) ▪ Rilascio della risoluzione: data, ora e minuti registrati nel sistema di Trouble Ticketing (Drilascio) ▪ Tempo di sospensione della risoluzione a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione o per ragioni non imputabili al Fornitore (Tsospensione) 		
Formula	$LSS_SM2 = Drilascio - Dinizio - Tsospensione$		
Risultati Attesi (valore soglia)	2		
Sanzione	Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno		
Note			

Tabella 59 – LSS_SM2

LSS_SM3 – TEMPESTIVITÀ DELLA RISOLUZIONE DI DIFETTI RILEVATI IN ACCETTAZIONE E INTEGRAZIONE TECNICA

Descrizione	Durante la fase di accettazione e integrazione tecnica di ogni intervento, o di ogni singola fase qualora l'intervento ne preveda più di una, le attività per la risoluzione di difetti presenti nel software applicativo avranno una durata massima definita da ARIA in funzione del tipo di categoria di malfunzionamento che i difetti indurrebbero se fossero portati in produzione.		
Unità di misura	Giorni lavorativi (numero)		
Periodo di riferimento	La fase di accettazione e integrazione tecnica	Tempistica/ Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento

Dati da rilevare	Per ogni difetto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avvio del processo di risoluzione del difetto: Data, ora e minuti registrati nel sistema ti Trouble Ticketing, da parte di ARIA (Dinizio) ▪ Rilascio della risoluzione del difetto: Data, ora e minuti registrati nel sistema ti Trouble Ticketing (Drilascio) ▪ Tempo di sospensione della risoluzione del difetto a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione o per ragioni non imputabili al Fornitore (Tsospensione)
Formula	$LSS_SM3 = Drilascio - Dinizio - Tsospensione$
Risultati Attesi (valore soglia)	per i difetti rilevati in fase di accettazione o integrazione tecnica: 2 per malfunzionamenti di Categoria 1 3 per malfunzionamenti di Categoria 2 4 per malfunzionamenti di Categoria 3 5 per malfunzionamenti di Categoria 4
Sanzione	Per ciascuna categoria, penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 1.000,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo a partire dal secondo giorno.
Note	Al fine di regolamentarne i livelli di servizio, i difetti sono classificati in relazione ai malfunzionamenti indotti e classificati in quattro categorie la cui definizione è inserita al paragrafo 7.4.2

Tabella 60 – LSS_SM3

I seguenti Livelli di Servizio specifici si applicano alla manutenzione applicativa:

LSS-MAC1 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO (AMBIENTI DI ESERCIZIO E DI PRE-PRODUZIONE)

Descrizione	Tempo per la risoluzione delle anomalie del software in esercizio ovvero in ambienti di esercizio e di pre-produzione. Le attività di manutenzione applicativa effettuate a fronte di anomalie sul prodotto software hanno un livello di ripristino della piena operatività in funzione della categoria di malfunzionamento.		
Unità di misura	Ore solari (numero)		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Tempistica/ Frequenza di misurazione	Trimestrale

Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avvio del processo di risoluzione dell'anomalia: Data, ora e minuti di registrazione nel sistema di Trouble Ticketing (Dinizio) ▪ Rilascio della risoluzione di una anomalia: Data, ora e minuti di registrazione (Drisolto)
Formula	$Tempo_risoluzione = Drisolto - Dinizio$
Risultati Attesi (valore soglia)	<p>3 per malfunzionamenti di Categoria 1</p> <p>7 per malfunzionamenti di Categoria 2</p> <p>30 per malfunzionamenti di Categoria 3</p> <p>60 per malfunzionamenti di Categoria 4</p>
Sanzione	<p>Per le categorie 1 e 2: Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 100,00 per ogni ora solare eccedente il valore di soglia fissato per l'indicatore stesso.</p> <p>Per le categorie 3 e 4: Penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a euro 100,00 per ogni ora lavorativa eccedente il valore di soglia fissato per l'indicatore stesso.</p>
Note	<p>I ticket potranno essere sospesi nel caso di malfunzionamenti imputabili a sistemi proprietari di terzi (es. IBM, ecc.).</p> <p>Al fine di regolamentarne i livelli di servizio, i malfunzionamenti sono classificati in quattro categorie la cui definizione è inserita al paragrafo 7.4.2</p>

Tabella 61 – LSS_MAC1

LSS-MAC3 – MALFUNZIONAMENTI IN ESERCIZIO DEL PRODOTTO

Descrizione	<p>Numero di anomalie, divise per categoria, emerse nell'esercizio di un prodotto.</p> <p>L'indicatore va rilevato per tutti i prodotti in esercizio sia durante l'erogazione dei servizi sia durante il periodo di garanzia.</p>		
Unità di misura	Anomalie (numero)		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Tempistica/ Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati elementari da rilevare	Numero totale di anomalie (segnalati sul sistema di tracciamento) di ciascun prodotto in esercizio rilevate durante il periodo di riferimento (Nanomalie)		
Formula	$LSS_{MAC3} = Nanomalie$		

Risultati Attesi (valore soglia)	1 per anomalie di Categoria 1 e Categoria 2 3 per anomalie di Categoria 3 5 per anomalie di Categoria 4
Sanzione	Per ciascuna categoria, penale di importo pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento del valore di soglia oltre a: - euro 3.000,00 per ogni anomalia eccedente il valore di soglia fissato per l'indicatore stesso per le anomalie di Categoria 1 e Categoria 2; - euro 1.000,00 per ogni anomalia eccedente il valore di soglia fissato per l'indicatore stesso per le anomalie di Categoria 3; - euro 500,00 per ogni anomalia eccedente il valore di soglia fissato per l'indicatore stesso per le anomalie di Categoria 4.
Note	Il livello di servizio si applica per tutti i prodotti software la cui realizzazione è iniziata nel corso dell'appalto ad eccezione dei i prodotti software già esistenti alla stipula del contratto, per i quali l'applicazione del livello di servizio inizia dopo 6 mesi dall'attivazione del contratto stesso. Vanno considerate tutte le anomalie rilevate durante il periodo di riferimento. Qualora l'intervento preveda lo sviluppo o la manutenzione di più Prodotti, l'indicatore va applicato a ogni singolo Prodotto. Al fine di regolamentarne i livelli di servizio, le anomalie sono classificate in quattro categorie la cui definizione è inserita al paragrafo 7.4.2

Tabella 62 – LSS_MAC3

7.4.3 Livelli di servizio per assistenza e gestione

Di seguito sono elencati i livelli di servizio specifici per assistenza back end e gestione.

LSS-AG1 – NON RISPETTO DEI TEMPI DI EVASIONE DEL TICKET DI ASSISTENZA IN FUNZIONE DELL'URGENZA

Descrizione	Rispetto dei tempi di evasione delle segnalazioni dell'assistenza in funzione dell'urgenza. La categoria della segnalazione sarà assegnata in funzione della rilevanza del servizio e dell'impatto sull'utenza nel rispetto di quanto definito al Par 7.4.2. I dati sono acquisiti dalla piattaforma di TT.		
Unità di misura	Percentuale		
Periodo di riferimento	Mese	Tempistica/ Frequenza di misurazione	Mensile

Dati elementari da rilevare	Per ciascuna categoria: <ul style="list-style-type: none"> • Numero ticket risolti nei tempi previsti (nrtickllivtemp) • Totale ticket (nrticktot)
Formula	Per ciascuna categoria LSS-AS4 = (nrtickllivtemp / nrticktot)*100
Risultati Attesi (valore soglia)	<p>1 ora per urgenza critica (categoria 1)</p> <p>3 ora per urgenza critica (categoria 2)</p> <p>24 ore per urgenza critica (categoria 3)</p> <p>48 ore per urgenza critica (categoria 4)</p> <p>LSS-AS4 90%</p>
Sanzione	Per ogni livello di urgenza, penale pari al 5% del valore del buono d'ordine al superamento della soglia oltre ad euro 1.000,00 per ogni ulteriore scostamento pari al 2% rispetto alla soglia.
Note	<p>Il conteggio tiene conto degli orari di servizio. Sono esclusi dal conteggio dei tempi di risoluzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la indisponibilità degli utenti a far effettuare l'intervento • i disservizi di tipo generalizzato che comportino interventi sull'infrastruttura e/o sul SW. <p>Al fine di regolamentarne i livelli di servizio, le anomalie sono classificate in quattro categorie la cui definizione è inserita al paragrafo 7.4.2</p>

Tabella 63 – LSS_AG1

7.4.4 Livelli di servizio per disponibilità del Servizio

Di seguito sono elencati i livelli di servizio specifici per i servizi erogati mediante piattaforme tecnologiche cloud.

LSS-CL01– DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI

Descrizione	Percentuale di disponibilità del Servizio		
Unità di misura	Percentuale		
Periodo di riferimento	mensile	Tempistica/ Frequenza di misurazione	mensile

Dati elementari da rilevare	DSP = disponibilità del servizio nel periodo di riferimento (espressa in minuti) TEP = tempo di erogazione effettiva (espresso in minuti)
Formula	$(DSP/TEP)*100$
Risultati Attesi (valore soglia)	99,9 %
Sanzione	Penale pari al 5% del valore del canone mensile del Service & Cloud Management oltre ad euro 1.000,00 per ogni scostamento pari a 0,1 % al di sotto del valore di soglia.
Note	Per Servizio si intende la disponibilità di tutti i servizi applicativi esposti (a titolo esemplificativo e non esaustivo siti, piattaforme e tutto quanto richiesto all'interno del presente Capitolato Tecnico) Il calcolo di disponibilità avviene considerando la base mensile, H24, 7 giorni su 7.

Tabella 64 – LSS_CL01

8. Ambienti tecnologici

Il ciclo di produzione del software deve supportare i processi di business di ARIA e la complessità della fornitura descritta nel presente Capitolato.

I principali requisiti per la definizione degli ambienti tecnologici sono i seguenti:

- Il Fornitore è responsabile degli ambienti e degli aspetti di sicurezza, sistemistici e infrastrutturali ad essi correlati
- Il Fornitore deve gestire su tali ambienti nuovi sviluppi, manutenzioni evolutive di piccola, media e grande entità, manutenzioni correttive e adeguate
- Il Fornitore deve eseguire, a suo carico, periodici aggiornamenti sia delle componenti sistemistiche di base che di prodotto per allineare le piattaforme alle **ultime versioni di mercato**
- Il Fornitore si deve dotare di un sistema di **gestione delle configurazioni** per gestire il labelling, il versionamento e l'avanzamento del software tra ambienti sino alla messa on line
- Il Fornitore deve poter integrare i propri ambienti con i servizi presenti presso il/i Data Center di ARIA o suoi Fornitori o partner esterni, gestendo gli aspetti di sicurezza e performance di sistema
- Il Fornitore deve rendere fruibile su web l'ambiente per il collaudo delle soluzioni con personale di Regione Lombardia, ARIA, o terzo, tramite opportuna profilazione o securizzazione
- Il Fornitore deve prevedere un ambiente dedicato o comunque configurabile per i collaudi interni (con personale ARIA) e con il Committente finale (RL o altro) che presenti contenuti e dati non di test ma specifici e utili per le finalità di collaudo
- Il Fornitore deve prevedere un ambiente dedicato o comunque configurabile per supportare tutte le attività di change management e formazione che impattano progetti, nuovi sviluppi, evolutive, ecc.

- Il Fornitore deve prevedere la possibilità per ARIA, fornitori del Lotto 1 o altri partner di poter accedere agli ambienti operativi per attività di audit / controllo e ai cruscotti per il monitoraggio e controllo delle forniture
- Il Fornitore deve prevedere un ambiente dedicato o comunque predisposto per test prestazionali e di sicurezza che ARIA si riserva di effettuare con fornitori terzi in logica di audit / controllo
- Il Fornitore deve garantire un livello di servizio in ambiente di esercizio attraverso servizi cloud. Non si intende esprimere pertanto un requisito infrastrutturale esplicito rispetto alla disponibilità di un ambiente di Disaster Recovery o Business Continuity in quanto implicitamente definito dai livelli di servizio stessi.

La messa on-line di uno sviluppo è condizionata dal buon esito delle fasi di collaudo e dell'approvazione di ARIA.

9. Modello operativo

Il modello operativo descritto nel presente Capitolato evolve l'attuale modello ARIA suddiviso in macro classi di fornitura (es. sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione) introducendo nel processo produttivo fasi a valore quali ad esempio la **strategia**, il **design** e la **compliance**.

Sulla base di questi principi, il focus della Divisione Comunicazione Digitale sarà la **gestione della domanda** e il **controllo delle forniture** mentre al Fornitore è richiesto il presidio di tutte le fasi operative, dalla raccolta delle esigenze alla messa in opera di soluzioni tecnologiche e/o servizi digitali.

Il presente modello operativo di fornitura viene applicato per le **progettualità** che verranno avviate all'interno del Lotto Digital (in particolar modo per il Progetto di trasformazione) e per tutte le attività di **sviluppo** e **manutenzione** del software (evolutive, correttive e adeguate). Il modello si applica anche a fronte di migrazione e **conversione** di applicazioni nonché di **parametrizzazione** e **personalizzazioni** di soluzioni commerciali e/o di riuso di software.

ARIA può richiedere al Fornitore l'applicazione di **tutto o parte** del modello operativo in funzione della natura dell'attività. Alcune attività descritte nel modello operativo sono descritte nel dettaglio all'interno di servizi a catalogo presenti nell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi in quanto attivabili anche singolarmente in una logica di servizio "on demand".

Il Fornitore può proporre **integrazioni** al presente modello o concordare con ARIA differenti modalità di lavoro purché considerate **migliorative** per il successo delle attività richieste da Regione Lombardia o altri Enti.

Il Referente Operativo di ARIA si interfaccia il Referente Operativo del Fornitore che coordina internamente il team di progetto in tutte le sue fasi e rappresenta il **Responsabile Unico** della fornitura.

Di seguito vengono descritte le principali fasi del nuovo modello operativo.

9.1 Analisi preliminare

ARIA coinvolge il Fornitore sin nella fase di raccolta del brief di progetto per avviare l'attività di predisposizione di una proposta tecnica ed economica da sottoporre alla Committenza.

In questa fase, si richiede che il Fornitore abbia un **ruolo propositivo e innovativo** e si premuri di elaborare una o più soluzioni che possano rispondere a tale esigenza. Da questo punto di vista il Fornitore si preoccupa di comprendere i bisogni e gli obiettivi dell'iniziativa nell'ottica di predisporre una proposta di intervento corredata da:

- **pianificazione** end-to-end delle attività con evidenza delle principali milestone di interesse per l'utente finale (es. data di **collaudo** e **messa on line**);
- **valutazione economica** del progetto con evidenza dei costi per attività e team mix delle figure professionali utilizzate.

Questa fase **non prevede corrispettivi** da parte di ARIA ed è funzionale all'avvio di nuove progettualità.

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Presentazione della proposta progettuale o di servizio	Documento
Macro-pianificazione dell'intervento	Documento
Valutazione economica e razionali a supporto	Documento

Tabella 65 – Fase preliminare

A fronte del **go/no go** della proposta da parte di ARIA e della sua Committenza, si avvia la prima fase di progetto ovvero la **strategia**.

La Fase di Analisi preliminare viene attivata per **nuove progettualità** o **evoluzione** dei sistemi al di fuori del perimetro del Progetto di Trasformazione per il quale attività e costi sono già disciplinati nel presente Capitolato.

9.2 Digital strategy

La Fase di Digital strategy prevede l'elaborazione della **Digital Blueprint** del servizio digitale che definisce il posizionamento strategico dell'iniziativa e il concept del progetto.

A partire dall'analisi del **contesto** ("As Is"), definisce gli **obiettivi** dell'iniziativa, la **soluzione** di riferimento o la configurazione del servizio ("To be"), la macro **pianificazione** del progetto ("Roadmap") e il **concept** del servizio.

La descrizione dei **deliverable** della Fase di Digital Strategy è presente nel servizio **Digital Blueprint** presente all'interno dell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi.

Per interventi di natura **evolutiva** o di modesta rilevanza, la Fase di Digital Strategy è opzionale e sostituibile con un'attività di **brief** delle esigenze coinvolgendo direttamente la Committenza.

9.3 Plan

La Fase di Plan discende dalla roadmap di progetto e accompagna l’iniziativa sino a suo completamento attraverso un’attività **continuativa** e **costante** di monitoraggio e miglioramento.

La pianificazione di tutte le attività discende dalla strategia proposta dal Fornitore (Rif. Par.9.2) e condivisa con ARIA e la sua Committenza. Il piano è organizzato per **milestone** e scandisce le tempistiche di dettaglio necessarie per il successo finale del progetto.

Il piano è oggetto di **condivisione periodica** e prevede una sua versione di **sintesi** per il management e una vista di **dettaglio** per il monitoraggio operativo.

Tutte le attività devono essere dettagliate con evidenza di ruoli / responsabilità, tempi e consegne. Per ogni attività, si richiede che vengano dettagliati fattori in input, tempistiche, deliverable e l’eventuale coinvolgimento di ARIA (e/o suoi Fornitori) / Regione Lombardia (o altra Committenza) con evidenza di relativi effort necessari.

Il Fornitore supporta ARIA (e il Fornitore del Lotto 1) con tutte le informazioni necessarie per il set up del progetto / servizio sui **sistemi di gestione** di ARIA e di Regione Lombardia.

L’attività prevede in maniera indicativa, ma non esaustiva, i seguenti deliverable:

Deliverable	Tipologia
Master plan	Documento
GANNT delle attività	Documento / Periodico
Verbali di SAL	Documento / Periodico
Presentazioni di executive summary	Documento
Predisposizione progetto / servizio sistemi di gestione ARIA	Documento / Set up sistemi

Tabella 66 – Fase di Plan

9.4 Digital compliance

La Fase di Digital Compliance, come la Fase di Plan, accompagna tutto il ciclo di vita di un progetto o servizio di comunicazione digitale.

La Digital Compliance di un’iniziativa prevede la messa in campo di tutte le attività necessarie a garantire il rispetto della **normativa** vigente e delle **linee guida e standard** definiti dai Centri di Competenza e dalle Strutture di Governo coinvolte nel monitoraggio delle forniture di ARIA.

Nella fase avvio del progetto, pertanto, è necessario che il Fornitore verifichi con la Divisione Comunicazione Digitale **standard** e **output** attesi per ciascuna fase del modello operativo nell’ottica di soddisfare l’allineamento con le **policy** e le procedure di qualità che verranno aggiornate costantemente da ARIA per ottemperare a tematiche normative o linee guida aziendali.

9.5 Define

La Fase di Define prevede l'**analisi di dettaglio** dei requisiti del progetto. Discende dalla Digital blueprint (Allegato 1.3 – Catalogo servizi) e approfondisce tutte le esigenze espresse in modo da perfezionare il disegno della soluzione con aspetti di micro progettazione necessari per la successiva Fase di Design (Rif. Par.9.6). Le esigenze vengono confermate da ARIA e/o dalla sua Committenza attraverso un processo di formalizzazione documentale.

Deliverable	Tipologia
Documento di analisi dei requisiti di dettaglio	Documento

Tabella 67 – Fase di Define

9.6 Design

La Fase di Design prevede le attività di **progettazione** funzionale, tecnica e organizzativa del progetto e / o servizio di comunicazione digitale.

In questa fase, il Fornitore deve indirizzare **by design** anche le tematiche di **digital compliance** (es. privacy, sicurezza, accessibilità e usabilità) nell'ottica di garantire la piena conformità della soluzione proposta rispetto agli obblighi normativi vigenti per la Pubblica Amministrazione e gli standard di riferimento di ARIA.

9.6.1 Prototipazione

Per quanto concerne gli **aspetti funzionali**, il Fornitore deve prevedere lo sviluppo di un prototipo in grado di definire tutti gli scenari di interazione dell'utente con il servizio digitale.

La descrizione dei deliverable è presente nel servizio **Prototipazione** descritto all'interno dell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi.

9.6.2 Progettazione tecnica

Per quanto concerne gli aspetti tecnici, contestualmente alla prototipazione, il Fornitore deve dettagliare la **soluzione tecnica** di riferimento da un punto di vista logico, architettonico e infrastrutturale, definire gli eventuali aspetti di integrazione e progettare i test automatici necessari e funzionali al progetto. Nella progettazione tecnica, il Fornitore deve inoltre predisporre tutta la **documentazione tecnica** per l'attivazione delle strutture ARIA che gestiscono aspetti di infrastruttura e sicurezza (es. registrazione domini, regole firewall, ecc.).

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Definizione dell'architettura logica, applicativa e infrastruttura del servizio	Documento di progettazione esecutiva
Definizione delle specifiche di integrazione del servizio	Documento di specifiche di integrazione
Progettazione dei test (automatici, performance, sicurezza)	Documento di piano dei test

Realizzazione della documentazione di Request for change per modifiche ai sistemi on premise e utilizzo sistemi per la gestione del ciclo di vita per i software (es. nella fase di transizione durante il progetto di trasformazione, ecc.)	Documento tecnica su standard ARIA (es. Request for Change)
--	---

Tabella 68 – Progettazione tecnica

9.6.3 Progettazione del servizio

Per quanto concerne gli aspetti organizzativi, il Fornitore deve progettare il sistema di **monitoraggio** del servizio in ambiente di esercizio, definire processi e regole di ingaggio del servizio di **assistenza**, predisporre KPI e metriche (SLA) per la **gestione** del servizio e per i processi per la gestione di fasi di **incident** management.

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Progettazione del sistema di analytics e reporting	Documento per reporting di servizio
Progettazione del sistema di monitoraggio del servizio	Documento per il monitoraggio del servizio
Progettazione componente organizzativa (servizio di assistenza, gestione del servizio, misurazione SLA, ecc.)	Documento per la gestione del servizio
Progettazione flussi di comunicazione per processo di incident management	Documento per la gestione incident

Tabella 69 – Progettazione del servizio

9.6.4 Digital compliance

Il servizio digitale, a partire dalla Fase di Design, deve essere sottoposto a verifiche di compliance per poter procedere alla successiva Fase di Delivery.

Di seguito un dettaglio delle attività di digital compliance in relazione alla Fase di Design per le tematiche di accessibilità / usabilità e data privacy.

Accessibilità e usabilità

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Predisposizione checklist di controllo per passaggio approvativo in Commissione Comunicazione di Regione Lombardia (es. test di usabilità, accessibilità, contenuti obbligatori della fornitura, ecc.). Il buon esito	Documento

della Commissione consente di autorizzare l'avvio della Fase di Delivery.	
Report di sintesi sui risultati del test di usabilità (si rimanda al servizio Test di Usabilità descritto all'interno dell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi)	Documento
Report di verifica di accessibilità (si rimanda al servizio Verifica di accessibilità ed usabilità per supporto alla progettazione descritto all'interno dell'Allegato 1.3 – Catalogo Servizi.)	Documento

Tabella 70 – Digital compliance: Fase di design – Accessibilità e Usabilità

Brand identity

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Report di conformità della creatività grafica alle linee guida del Sistema di Identità Visivo di Regione Lombardia	Documento

Tabella 71 – Digital compliance: Fase di design – Brand identity

Data privacy

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Documentazione a supporto dell'analisi dei rischi	Documento
Predisposizione Informativa Privacy e Cookie Policy	Documento
Valutazione di impatto privacy	Documento
Documentazione di Privacy by Design e definizione dei trattamenti	Documento

Tabella 72 – Digital compliance: Fase di design – Data privacy

9.7 Delivery

La Fase di Delivery prevede tutte le attività di sviluppo / configurazione e controllo della qualità (test, digital compliance) del servizio digitale. Il Fornitore è responsabile del rilascio nei diversi ambienti operativi (deployment) sino all'ambiente di esercizio.

9.7.1 Development

Questa nuova visione di modello operativo richiede un **ciclo di sviluppo** che permetta di rilasciare velocemente micro servizi autoconsistenti per verifica e controllo con l'utente finale.

A tal proposito si richiede al Fornitore **l'adozione di approcci e metodologie agili**, che consentano di sviluppare un prodotto riunendo persone, processi e tecnologia in una logica di tipo collaborativo.

L'adozione di un modello di sviluppo agile deve permettere di **ottenere**:

- **Maggiore qualità e minore rischi**: gli utenti, ad intervalli regolari, devono essere invitati a fornire un feedback sulle funzionalità in fase di sviluppo;
- **Maggiore adattabilità**: possibilità di riprogrammare le attività ad ogni iterazione, finché la valutazione del prodotto diviene soddisfacente in relazione ai requisiti;
- **Minori costi e maggiore time to market**: l'approccio iterativo deve accelerare lo sviluppo e il rilascio delle componenti del sistema;
- **Maggiore efficienza organizzativa**: il focus sugli individui partecipanti al progetto e sulla loro interazione, piuttosto che sui processi e gli strumenti, deve contribuire ad aumentare coinvolgimento, motivazione ed efficacia in vista dei risultati.

Il ricorso ad un approccio agile, comunque si rifletta nell'organizzazione interna del lavoro da parte del Fornitore, deve essere orientato a **ridurre tempi e costi di sviluppo**.

La metodologia di sviluppo agile, applicata alla fornitura di una **piattaforma cloud**, vede il Fornitore come responsabile delle **attività di deployment** su tutti gli ambienti operativi.

Nella produzione del software oggetto della fornitura, il Fornitore dovrà attenersi alla normativa vigente nazionale e comunitaria in merito alla **tutela dei diritti d'autore** delle componenti software utilizzate, con licenza commerciale o open-source.

Il Fornitore è comunque tenuto a segnalare ad ARIA l'esigenza in fase di progettazione e a documentare l'utilizzo in fase di rilascio di eventuali componenti **software di terze parti** per consentire ad ARIA la gestione del trasferimento del software ad un Fornitore terzo a valle della chiusura del contratto di gara.

ARIA si riserva di effettuare controlli sulla corretta applicazione del licensing per le componenti software di terze parti di soluzioni, in base alla tipologia di utilizzo. In caso di non conformità rilevate, sarà a carico del Fornitore la risoluzione della non conformità sul licensing.

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Realizzazione del software (e configurazioni) per componenti di front end e back end del servizio	Asset IT
Realizzazione delle componenti di integrazione previste in Fase di Progettazione tecnica	Asset IT
Release notes e versionamento del software	Documento
Realizzazione del sistema di analytics e reporting	Asset IT
Realizzazione del sistema di monitoraggio del servizio	Asset IT
Codice per esecuzione di test (automatici, performance, sicurezza)	Asset IT

Procedure di Build e relativa automazione	Asset IT
Archiviazione artefatti	Asset IT

Tabella 73 – Fase di Sviluppo

9.7.2 Test

Il Fornitore deve proporre una **metodologia** e **strumenti** a supporto della fase di test in grado di garantire la qualità del **software** realizzato e delle **integrazioni** con tutti i servizi esterni (siano essi **affidenti** al Sistema Informativo Regionale che terzi).

Il Fornitore deve eseguire a proprio carico, e nei propri ambienti, tutti i test necessari alla messa in produzione del sistema:

- **Test funzionali e di sistema** per verificare che il prodotto soddisfi gli aspetti funzionali e previsti nella fase di co-design e tecnici in quella di progettazione
- **Test di non regressione** per verificare che il prodotto non introduca difettosità all'interno dell'ecosistema di riferimento
- **Test d'integrazione** per verificare la bontà di integrazioni con sistemi terzi rispetto a protocolli e standard di integrazione definiti in fase di progettazione
- **Test di performance e scalabilità**, da verificare sull'ambiente deputato dal Fornitore per avere certezza che quanto sviluppato sia scalabile e performante rispetto ai requisiti tecnici espressi in fase progettuale

Tutti i risultati di tali test dovranno essere forniti ad ARIA, e corredati da un apposito documento che dimostri l'esecuzione e il risultato delle attività. L'oggetto della misurazione di ARIA è il **tempo di attraversamento** della domanda, ovvero la velocità di esecuzione della fase di sviluppo, test e rilascio rispetto alle aspettative di Regione Lombardia e gli standard qualitativi richiesti dalla presente fornitura.

L'**automatizzazione** dei test è ritenuta un **fattore critico di successo** dell'iniziativa a fronte dell'alta numerosità, variabilità e complessità dei servizi di comunicazione digitale. L'efficientamento della fase di test è un aspetto dirimente della soluzione tecnica proposta dal Fornitore. I test automatici rappresentano al pari del software sviluppato, un **asset** e pertanto dovranno essere gestiti tramite appositi sistemi o **strumenti** proposti dal Fornitore. I test devono poter essere **trasferibili** ad ARIA a fine della fornitura di gara in logica di continuità del servizio.

ARIA si riserva la facoltà di accedere agli ambienti di test per **verificare** che le attività di verifica siano corrette e in linea con quanto previsto dal piano di test redatto dal Fornitore.

Si precisa in proposito che:

- Tutti gli ambienti previsti per realizzare ed esercire la soluzione finale sono a carico del Fornitore
- Il Fornitore deve garantire l'integrazione con i servizi sviluppati da altri, siano essi di business, siano legati al contesto tecnologico di ARIA e RL (es. Sistema di Single Sign On, ecc.)
- Le attività utili al rilascio in esercizio sono a carico del Fornitore

- I tool per la gestione dei rilasci, configurazione del software, ecc. sono a carico del Fornitore, che potrà utilizzare quanto previsto nella propria struttura
- Prima della messa in produzione di nuovi sviluppi il Fornitore effettuerà la verifica di compatibilità delle funzionalità realizzate con l'immagine standard delle **PDL (Postazioni di Lavoro) di RL** negli ambienti interni di ARIA e qualora necessario presso il laboratorio del fornitore di Regione Lombardia.
- Ogni **rilavorazione** del software è a carico del Fornitore e deve essere assorbita nella pianificazione di progetto senza alcun esborso da parte di ARIA.

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Versioning del codice sorgente e test case	Asset IT
Realizzazione dei test automatici (es. UAT, di sistema, di non regressione, di integrazione, ecc.)	Checklist con esito test

Tabella 74 – Fase di Test

9.7.2.1 Digital compliance

La Fase di Delivery prevede una specifica attività di digital compliance per la verifica della qualità della fornitura del servizio digitale rispetto a tematiche normative o linee guida e standard di ARIA.

In questa fase il Fornitore deve rendere disponibile il proprio ambiente di test per eventuali verifiche da parte di ARIA o del Fornitore del Lotto 1.

Di seguito un dettaglio delle attività di digital compliance in relazione alla Fase di Delivery per le tematiche di accessibilità / usabilità, data privacy e sicurezza.

Accessibilità e usabilità

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Report di verifica di accessibilità	Documento Report di verifica

Tabella 75 – Digital compliance: Fase di Delivery – Accessibilità e Usabilità

Data privacy

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Realizzazione di test di data privacy	Esito checklist

Tabella 76 – Digital compliance: Fase di Delivery – Data Privacy

Sicurezza

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Realizzazione di test di sicurezza	Esito Checklist

Tabella 77 – Digital compliance: Fase di Delivery - Sicurezza

9.7.3 Collaudo

Il software superata la Fase di Test e di Compliance, deve essere reso disponibile per il **collaudo interno** ad ARIA (supportata dal Fornitore del Lotto 1).

Superato il collaudo interno, il Fornitore organizza il **collaudo finale** con la Committenza; l'ambiente operativo deve essere raggiungibile da parte di **ARIA e Lotto 1, Regione Lombardia e qualsiasi Ente**, in modo da poter verificare la fornitura e ottenere l'accettazione di quanto sviluppato.

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Predisposizione ambienti per test case di collaudo (comprensivi di contenuti)	Asset IT
Predisposizione presentazione esecutiva a supporto del piano di collaudo	Documento
Realizzazione del collaudo (interno e con l'utente finale)	Esito e checklist di verifica
Checklist per formalizzazione collaudo	Documento esito test
Comunicazione dell'esito del collaudo	Comunicazione

Tabella 78 – Fase di Collaudo

9.8 Change & Content Management

Prima della messa on-line del servizio, il Fornitore deve eseguire tutte le attività di **change management** necessarie per l'esercizio del sistema.

Le attività, individuate nella fase di Progettazione del servizio, vengono eseguite coinvolgendo direttamente le **redazioni** o gli **utenti finali** attraverso un'opportuna metodologia in grado di rendere il più possibile autonomi i redattori / utenti nella pratica sui sistemi.

In taluni casi, è richiesto che il Fornitore gestisca anche tutti gli aspetti di **content management** ovvero di **predisposizione** e **popolamento** di contenuti nei sistemi e nelle piattaforme digitali propedeutici alla Fase di Go-Live.

Contestualmente alla Fase di Change Management si prevede l'avvio dei servizi di Assistenza e Gestione previsti in **Fase di Progettazione del servizio**.

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Erogazione del piano di change management	Documentazione / Altro
Documentazione linee guida editoriali e manualistica (o Wiki)	Documentazione / Altro
Erogazione formazione utente / FAD	Formazione / FAD
Produzione e predisposizione dei contenuti	Contenuti

Tabella 79 – Fase di Change Management

9.8.1 Go-Live

Terminata anche questa ultima fase, il software verrà rilasciato dal Fornitore in ambiente di esercizio (“go live”) in accordo con ARIA. Verrà attivato il **sistema di monitoraggio** a fronte dei KPI e delle metriche condivise in **Fase di Progettazione del servizio**.

L’attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Rilascio del software in ambiente di esercizio	Asset IT
Attivazione del sistema di monitoraggio in ambiente di esercizio	Asset IT

Tabella 80 – Fase di Go-Live

9.8.2 Digital compliance

La Fase di Go-Live prevede una specifica attività di digital compliance in relazione alle tematiche di accessibilità e usabilità.

In questa fase il Fornitore deve rendere disponibile il proprio ambiente di test per eventuali verifiche da parte di ARIA o del Fornitore del Lotto 1.

Accessibilità e usabilità

L’attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Report di verifica di accessibilità (si rimanda al servizio Verifica di accessibilità ed usabilità per Dichiarazione di Conformità descritto all’interno dell’Allegato 1.3 – Catalogo Servizi.)	Documento Report di verifica e Documento di Sintesi per Dichiarazione

Tabella 81 – Digital compliance: Fase di Go-Live – Accessibilità e Usabilità

9.8.3 Avviamento all’esercizio

Il Fornitore deve accompagnare le strutture di **Assistenza e Gestione del servizio** nella fase di avviamento del servizio a valle del rilascio in ambiente di produzione del servizio.

Le strutture di esercizio devono pertanto essere in possesso di tutta la **documentazione** di progetto, la manualistica utente e quella tecnica. I sistemi devono essere attrezzati rispetto a logiche di monitoraggio in grado di fornire indicazioni utili e preventive alla gestione del servizio e ad eventuali processi di incident management.

Contestualmente all'avvio del servizio è da prevedere:

- un'attività di **customer satisfaction** (servizio continuativo): da predisporre su base redazionale contestualmente ad un servizio di back end in grado di raccogliere ed esportare i feedback verso la Committenza per il controllo continuativo
- un **questionario di gradimento**, nell'ottica di verificare la qualità del servizio dopo la fase di "go-live" e recepire ulteriori feedback da parte degli utenti finali del servizio in una logica di miglioramento continuativo
- la predisposizione della **reportistica** sui web analytics del servizio per la condivisione continuativa dei dati di utilizzo

L'attività prevede a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguente deliverable:

Deliverable	Tipologia
Formazione dedicata a strutture di esercizio	Documentazione / Altro
Documentazione tecnica e utente	Documentazione / Altro
Customer satisfaction	Reportistica periodica su servizio digitale
Sondaggio di gradimento	Report sondaggio
Web Analytics del servizio	Presentazione esecutiva

Tabella 82 – Fase di Avviamento all'esercizio

9.9 Garanzia

La Garanzia ha durata di **12 mesi** a partire dalla data di messa in esercizio (intesa come data di go-live). È compresa in garanzia la correzione, senza oneri, dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software/test nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione di malfunzionamenti;
- la documentazione.

Si sottolinea che la garanzia deve essere mantenuta anche dopo la scadenza contrattuale.

10. Requisiti di sicurezza e privacy

Il Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito GDPR), Il D.lgs. 196/2003 novellato dal D.lgs. 101/2018 e i Provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali si prefiggono di garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

La normativa prevede in particolare:

- la necessità di strutturare e mettere in atto un'organizzazione specifica per la Privacy attraverso l'identificazione di opportuni ruoli e le relative procedure di nomina;
- un approccio risk based che individui misure di sicurezza opportune al fine di garantire un livello adeguato di protezione dei dati.

L'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ha inoltre espresso misure e accorgimenti specifici per i titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema (Provvedimento del 27 novembre 2008 e s.m.i.) ancora in vigore con il GDPR.

Nei paragrafi successivi vengono descritti, secondo l'ordine logico appena definito, gli adempimenti relativi alla normativa della Privacy che i Fornitori devono rispettare.

10.1 Requisiti relativi agli aspetti organizzativi

I Fornitori, per quanto di competenza, verranno nominati Responsabili del trattamento dei dati personali dai singoli Titolari del trattamento o da ARIA, qualora quest'ultima venga delegata formalmente dagli stessi Titolari, ai sensi dell'art.28 Regolamento UE 2016/679.

Il Fornitore avrà, a sua volta, la facoltà di ricorrere alla nomina di ulteriori responsabili del trattamento di dati personali ad essa subordinati nell'ambito delle attività di trattamento di dati personali.

Il Fornitore sarà tenuto, in sede di individuazione dei suoi ulteriori responsabili, ad informare preventivamente ARIA S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima, come previsto dall'art. 28 par. 2 summenzionato, di poter manifestare eventuale formale opposizione alla nomina entro e non oltre il congruo termine di quindici giorni dalla ricezione della comunicazione inviata dal Fornitore. Decorso tale termine, il Fornitore potrà procedere all'effettuazione delle designazioni, normativamente previste, nei confronti dei suoi ulteriori responsabili del trattamento individuati.

Tale nomina di un ulteriore responsabile del trattamento da parte del Fornitore sarà possibile a condizione che su tale soggetto siano imposti gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti definite e richieste da Aria, incluse garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti richiesti dalle leggi applicabili.

Il Fornitore rimane tuttavia responsabile nei confronti di ARIA S.p.A. con riguardo all'adempimento degli obblighi in materia di protezione dei dati personali da parte dei suoi ulteriori responsabili del trattamento.

Il Fornitore si impegna a comunicare, eventuali modifiche ed aggiornamenti dei trattamenti di competenza dei propri ulteriori responsabili Il Responsabile nominato, inoltre, procedere ad individuare in qualità di:

- “soggetti preposti al trattamenti”, i soggetti (persone fisiche) che svolgono le attività di trattamento dei dati personali oggetto della presente fornitura;
- “Amministratori di Sistema”, i soggetti preposti a tale funzione o loro equiparati, sia che questi operino presso la propria sede o presso quelle di ARIA per le attività legate alla fornitura oggetto della presente Gara.

ARIA si riserva di chiedere in qualunque momento alla società aggiudicataria e/o ai suoi sub-Fornitori l'elenco aggiornato delle persone fisiche preposte al trattamento dei dati personali e gli Amministratori di Sistema presso la stessa aggiudicataria o le eventuali società. ARIA si riserva inoltre di chiedere in qualunque momento l'estratto del Registro dei trattamenti alla società aggiudicataria e/o ai suoi sub-Fornitori per quanto di competenza.

10.2 Requisiti relativi alle misure di sicurezza

I Fornitori e/o il SubFornitori devono garantire il rispetto e l'aderenza alle misure di sicurezza espresse nei seguenti documenti AGID:

- Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni - [Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni | Agenzia per l'Italia digitale \(agid.gov.it\)](#)
- Linee guida per lo sviluppo del software sicuro, Allegato 3: Linee Guida per la configurazione per adeguare la sicurezza del software di base - [Linee guida per lo sviluppo del software sicuro | Agenzia per l'Italia digitale \(agid.gov.it\)](#)
- Linee guida per lo sviluppo del software sicuro, Allegato 4: Linee Guida per la modellazione delle minacce e individuazione delle azioni di mitigazione conformi ai principi del Secure/Privacy by Design - [Linee guida per lo sviluppo del software sicuro | Agenzia per l'Italia digitale \(agid.gov.it\)](#)
- Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, Allegato B: Caratteristiche di qualità, di sicurezza, di performance e scalabilità, interoperabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione - [Portale Trasparenza Agenzia per l'Italia Digitale - Determinazione n. 628/2021 del 15 dicembre 2021 - Adozione del “Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione”. \(agid.gov.it\)](#)

I Fornitori e/o il SubFornitori, ai sensi dell'art. 32 del GDPR devono mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, comprendendo, tra le altre, se del caso:

- a) la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- b) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- c) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- d) la previsione di una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

Nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, i Fornitori e/o il Subfornitori devono tenere conto in special modo dei rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

I Fornitori e/o il SubFornitori dovranno fare in modo che chiunque agisca sotto la loro autorità e abbia accesso a dati personali non tratti tali dati se non è istruito appositamente.

Oltre all'applicazione delle misure di sicurezza, il trattamento dei dati personali, da parte dei Fornitori o SubFornitori, dovrà sempre ispirarsi al rispetto dei principi generali del Codice e del GDPR e quindi avvenire in modo lecito e secondo correttezza, valutando la pertinenza, la completezza e la non eccedenza dei dati rispetto alle finalità dei trattamenti in funzione delle attività assegnate.

In particolare, si evidenzia il principio di necessità che prevede che gli strumenti elettronici siano configurati in modo da ridurre al minimo l'utilizzo di dati personali e di dati identificativi, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite possano essere realizzate mediante altri strumenti quali dati anonimi o altre modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità.

L'evoluzione della normativa sulla privacy, mediante la pubblicazione di provvedimenti, regolamenti, ecc. ad hoc da parte dell'Autorità Garante, ha richiesto e potrebbe richiedere in futuro, l'implementazione di misure di sicurezza ulteriori rispetto a quanto già contemplato nel già citato Codice. Si chiede quindi ai Fornitori di considerare e applicare ogni ulteriore misura che potrà derivare dall'evoluzione normativa.

Inoltre, come previsto dal GDPR, deve essere adottato un approccio basato sulla Security e Privacy by Design e by Default che prevede l'adozione di adeguate misure di sicurezza a tutela di tutto il ciclo di vita del trattamento dei dati personali. Tali misure non sono definite puntualmente dalla normativa, ma devono essere selezionate dal Titolare e Responsabili attraverso opportune attività di analisi e verifica dei trattamenti e dei potenziali impatti in termini di privacy. I Fornitori dovranno pertanto garantire il rispetto di tali misure e, al contempo, impegnarsi al rispetto delle misure di sicurezza identificate e concordate insieme ad Aria come necessarie ed opportune.

I Fornitori devono garantire e monitorare l'applicazione delle misure di sicurezza anche da parte degli eventuali suoi SubFornitori anche attraverso attività di audit.

10.3 Misure derivanti dal provvedimento sugli Amministratori di sistema e s.m.i.

L'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ha stabilito specifiche misure di sicurezza e di verifica relativamente alle attività svolte da parte degli Amministratori di Sistema sui sistemi da loro gestiti.

Si rimanda al Provvedimento del Garante e s.m.i per la descrizione completa delle misure che i Fornitori sono tenuti ad implementare nell'ambito oggetto del contratto e inoltre, per ulteriori specifiche di dettaglio relative alle modalità di registrazione e conservazione dei log, si rimanda al paragrafo "Gestione dei log" del presente documento.

Di seguito si riportano i punti principali che i Fornitori sono tenuti a rispettare:

- identificare come Amministratori di Sistema le figure professionali finalizzate alla gestione ed alla manutenzione degli impianti di elaborazione e sue componenti e altre figure equiparabili dal punto di vista dei rischi relativi alla protezione dei dati personali;
- attribuire le funzioni di Amministratore di Sistema previa valutazione dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità del soggetto designato, il quale deve fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- effettuare la designazione quale Amministratore di Sistema individualmente, allegando l'elenco analitico degli ambiti di operatività consentiti in base al profilo di autorizzazione assegnato;
- riportare in un apposito documento, da mantenere aggiornato e disponibile ai diversi Titolari, ad Aria e in caso di loro richiesta e al Garante in caso di accertamenti, gli estremi identificativi delle persone fisiche Amministratori di Sistema, con l'elenco delle funzioni ad essi attribuite;
- adottare sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) da parte degli Amministratori di Sistema e degli utenti che accedono direttamente ai sistemi, ai database e alle console applicative dei sistemi, ai sistemi di virtualizzazione, dei dispositivi di rete, dei database ed alle applicazioni complesse. In particolare, le registrazioni degli accessi devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate;
- conservare le registrazioni degli accessi per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi, rendendole accessibili alla consultazione da parte dei Titolari e degli organi giuridici che ne possono fare richiesta;
- effettuare ogni 6 mesi (o in un periodo che potrà essere variato durante l'applicazione del contratto) una verifica delle attività svolte dagli Amministratori di Sistema, fornendo a tal fine evidenze a chi ha la titolarità delle banche dati e dei sistemi informatici.
- comunicare con cadenza annuale, entro il 31.12 di ciascun anno ed ogniqualvolta si renda necessario ad Aria S.p.A. l'elenco aggiornato degli amministratori dei sistemi;

10.4 Data breach

In caso di incidente di sicurezza, di una violazione o sospetta violazione dei dati personali, il Responsabile ne dà ad ARIA S.p.A, comunicazione immediata o, comunque, entro e non oltre le 24

ore dalla conoscenza della violazione secondo le procedure definite con ARIA S.p.A e fornendo tutte le informazioni a disposizione in grado di consentire la valutazione della violazione, la conferma o meno che tale violazione presenti un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, e quindi, qualora ne ricorrano i presupposti, effettuare le notifiche ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento.

10.5 Trasferimento dati all'estero e utilizzo Cloud

Il trasferimento dei dati all'estero è un aspetto di primaria importanza, non solo relativamente all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali, ma anche per i riflessi che tale elemento può avere rispetto ad altre questioni giuridiche di rilevante significato (legge applicabile, foro competente, etc.). In considerazione della rilevanza dei trattamenti, posti in essere dalla committente, è fatto espresso divieto di trattare i dati fuori dal territorio dell'Unione Europea, prediligendo ove possibile il territorio nazionale italiano. Tale divieto vale anche per i SubFornitori eventualmente coinvolti. Eventuali eccezioni devono essere valutate e approvate da Aria e dai Titolari del trattamento sulla base di specifiche valutazioni di impatto (TIA - Transfer Impact Assessment) fornite dal fornitore volte a supportare e giustificare le opportune e adeguate garanzie a tutela dei diritti e della libertà degli interessati.

10.6 Obblighi di assistenza e collaborazione

I Fornitori e/o i SubFornitori dovranno assistere il Titolare e ARIA nell'ipotesi di esercizio dei diritti da parte degli Interessati al trattamento dei dati, collaborando al fine di dar seguito alle eventuali richieste degli interessati (accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, opposizione).

I Fornitori e/o i SubFornitori dovranno inoltre fornire la massima collaborazione a ARIA e al titolare nelle attività di valutazione di impatto (DPIA) previste dall'art. 35 del GDPR e di aggiornamento del Registro del trattamento previsto dell'art. 30 del de GDPR.

10.7 Cancellazione / Restituzione dei dati trattati

Al termine delle prestazioni che comportano l'attività di trattamento, il Responsabile dovrà in alternativa e su richiesta:

- restituire i dati personali ed eliminarli dalla propria infrastruttura informatica ed eventuali archivi cartacei, fornendo al Titolare idonea dichiarazione scritta dell'avvenuta distruzione dei dati;
- eliminarli in maniera permanente dalla propria infrastruttura informatica ed eventuali archivi cartacei, fornendo idonea dichiarazione scritta dell'avvenuta distruzione dei dati.

10.8 Gestione della sicurezza delle informazioni

Di seguito vengono riportate le misure di sicurezza atte a preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei servizi e delle informazioni che devono essere attuate dai Fornitori nell'ambito delle attività ad esso assegnate. I requisiti di seguito espressi sono da considerarsi in aggiunta/integrazione a quelli indicati nei documenti AGID citati al paragrafo 10.2.

I Fornitori devono garantire e monitorare l'applicazione delle prescrizioni di seguito descritte anche da parte degli eventuali suoi SubFornitori anche attraverso attività di audit.

Di seguito con il termine "Fornitori" si intendono sia i Fornitori che i loro eventuali SubFornitori.

10.9 Requisiti generali

ARIA, a seguito di un'approfondita analisi dei fattori critici per il proprio business, considera rilevanti gli aspetti inerenti la sicurezza delle informazioni ed il rispetto della normativa nazionale in termini di Privacy e trattamento di dati personali. In considerazione di tale valutazione, ARIA ha in essere un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI), in conformità allo standard ISO/IEC 27001 e con specifico perimetro di applicazione.

In considerazione di tale aspetto, seguono i requisiti e le misure di sicurezza che i Fornitori si impegnano ad implementare e rispettare al fine di preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei servizi e delle informazioni nell'ambito delle attività ad esso assegnate. I Fornitori devono garantire e monitorare l'applicazione delle prescrizioni di seguito descritte anche da parte degli eventuali suoi SubFornitori anche attraverso attività di audit.

I Fornitori devono:

- garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite nell'ambito di tutte le attività ad esso affidate;
- nell'ambito del trattamento, comunicazione e trasmissione di informazioni all'interno, così come verso l'esterno, rispettare il principio di:
 - least privilege;
 - need-to-know;
 - segregation of duties.
- collaborare attivamente con ARIA nell'applicazione delle misure di sicurezza previste;
- garantire (e/o collaborare a) la redazione di tutta la documentazione di sicurezza e privacy in conformità agli standard definiti da ARIA;
- utilizzare le procedure operative di ARIA al fine di assicurare la sicura e corretta operatività delle strutture di elaborazione delle informazioni di proprietà di ARIA e, laddove i Fornitori operassero presso la propria sede e con proprie risorse deve documentare, aggiornare e curare la messa in pratica di adeguate procedure operative e documentare e monitorare tutti i cambiamenti apportati alle strutture di elaborazione delle informazioni e ai sistemi.
- prevedere la designazione di una figura che ricopra il ruolo di Security Manager in termini di "focal point" per le tematiche di Sicurezza e Privacy verso ARIA, per la gestione degli eventuali eventi anomali, degli incidenti e sulle tematiche tecnologiche e organizzative relative a un eventuale piano di continuità operativa di ARIA.

10.9.1 Requisiti per i servizi in cloud

ARIA da Marzo 2019 ha esteso il perimetro del proprio certificato ISO 27001:2017 comprendendo i criteri previsti dalle Linee Guida **ISO 27017:2015 e ISO 27018:2019** relative ai servizi in cloud, ed è accreditata presso AgID come Cloud Service Provider.

In aggiunta ai controlli di cui al presente capitolo, i Fornitori, se pertinente con il lotto di aggiudicazione, per lo sviluppo, la manutenzione e la gestione dei servizi in cloud di propria competenza, dovrà considerare anche la compliance ai criteri presentati nelle Linee Guida “Allegato - ARIA-W8B1-STD@82 v.1.4 - Linee Guida e Standard per lo Sviluppo in Cloud”.

10.10 Requisiti di riservatezza

I Fornitori devono:

- utilizzare i dati personali e le informazioni in modo lecito e secondo correttezza, per scopi legittimi e determinati, nel rispetto del principio di pertinenza e non eccedenza rispetto alle attività svolte;
- utilizzare i dati personali e le informazioni solo ed esclusivamente per le attività connesse all'esecuzione di quanto richiesto contrattualmente;
- non trattare i dati personali e le informazioni diversi da quelli per i quali si è stati espressamente autorizzati;
- garantire il rispetto della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei dati personali e delle informazioni adottando tutte le misure, anche fisiche e tecnologiche, di sicurezza idonee;
- mantenere strettamente riservati i dati personali e le informazioni trattati nello svolgimento di quanto richiesto contrattualmente, non diffonderli e non comunicarli a terzi salvo preventiva autorizzazione scritta di ARIA. L'obbligo di riservatezza in merito ai dati di ARIA vincolerà i Fornitori, i loro dipendenti, collaboratori, consulenti e subfornitori, per tutta la durata del contratto e per i cinque anni successivi alla data della loro cessazione, per qualunque causa essa sia avvenuta;
- non copiare, duplicare, riprodurre o registrare, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, i dati e le informazioni, salvo che nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione dell'attività richiesta;
- al termine delle attività richieste o comunque del contratto, restituire al Referente di ARIA i dati e le informazioni oppure, se richiesto e applicabile, procedere alla loro distruzione fornendone evidenza;
- comunicare immediatamente al Referente di ARIA qualunque evento che abbia violato o posto in pericolo la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali e delle informazioni;
- cancellare in maniera sicura, secondo le tecnologie più adeguate, i dati e le informazioni presenti sui dispositivi (PC, Tablet, ecc.) in caso di dismissione e comunque al termine del contratto. Tutte le attività di dismissione sicura dovranno essere registrate e conservate fornendo ad ARIA tutte le evidenze di quanto svolto durante tutto l'arco del contratto;
- nel caso in cui l'attività di manutenzione debba essere svolta all'esterno di ARIA, garantire che i dati personali e le informazioni contenute nei prodotti non siano accessibili;
- definire ed attuare delle procedure per il loro trattamento e memorizzazione dei dati e delle informazioni. Nello specifico i fornitori devono adottare idonee procedure per la gestione, mantenimento e dismissione dei supporti di memorizzazione contenenti dati, ad esempio implementando metodi di sovrascrittura a più livelli o cancellazione sicura dei supporti. Tutte le attività di dismissione sicura dovranno essere registrate e conservate fornendo a ARIA tutte le evidenze di quanto svolto durante tutto l'arco del contratto.

È sempre vietata l'estrazione e il trasferimento di dati e/o di ogni altra informazione dalle basi dati e dai sistemi di ARIA, salvo espressa e preventiva autorizzazione da parte di ARIA.

10.11 Gestione del personale del Fornitore

I Fornitori devono garantire che il proprio personale (dipendenti e collaboratori) abbia piena consapevolezza delle problematiche relative alla sicurezza delle informazioni. In particolare:

- i Fornitori, durante il proprio processo di acquisizione del personale, devono valutare i livelli di conoscenza degli obiettivi e delle problematiche di sicurezza in funzione delle attività che dovranno essere svolte. Inoltre, il personale dei Fornitori dovrà ricevere da questi un'adeguata e continuativa formazione inerente alle tematiche di sicurezza e privacy;
- i Fornitori, alla conclusione del rapporto di lavoro del dipendente e/o collaboratore, devono:
 - nel caso in cui le credenziali siano definite sulle reti, sistemi e applicazioni di ARIA, comunicare tempestivamente al Referente Operativo di ARIA i nominativi degli utenti che devono essere rimossi;
 - nel caso in cui le credenziali siano definite sulle reti, sistemi e applicazioni gestite dai Fornitori, rimuovere tutte le credenziali di autenticazione (ID e password) utilizzate dal dipendente e/o collaboratore dimissionario.

10.12 Accesso agli ambienti ed ai sistemi

10.12.1 Accesso agli ambienti di ARIA

I Fornitori potranno accedere alle reti e ambienti che ARIA metterà a disposizione, relativamente al proprio ambito di competenza, attraverso le modalità di connessione definite da ARIA stessa.

L'infrastruttura utilizzata deve rispettare i requisiti minimi definiti e descritti nel seguito.

In nessun caso in ambienti diversi dalla Produzione devono essere presenti dati reali di Produzione dei servizi gestiti da ARIA, a meno di preventiva autorizzazione fornita da ARIA. Si sottolinea che, ancorché salvaguardate le problematiche di privacy (trattamenti di dati personali), i Fornitori rimangono responsabili del rischio di furto, perdita accidentale e/o distruzione di patrimonio informativo, inteso come base dati, il codice sorgente e/o soluzioni prodotte, le infrastrutture e le personalizzazioni sviluppate nonché le informazioni e i dati trattati.

Non è permesso accedere dalle reti di sviluppo a servizi/sistemi di Produzione.

10.12.2 Accessi logici

I Fornitori devono garantire sia sugli ambienti di ARIA (se gestiti) sia sui propri ambienti che l'accesso alle informazioni, servizi e sistemi di ARIA avvenga in modo sicuro per prevenire l'accesso da parte di utenti che non hanno i necessari diritti e pertanto impedire trattamenti non autorizzati.

Il ciclo di vita delle utenze, sui sistemi gestiti dai Fornitori, devono prevedere che:

- ogni operazione del ciclo di vita (creazione, modifica, sospensione, ecc.) che riguarda le utenze relative ad ambienti, sistemi o applicazioni di ARIA, deve essere preventivamente formalizzata dal Fornitore ai referenti specifici di ARIA e da questi autorizzata;
- il Fornitore deve effettuare la tracciatura di tutte le richieste effettuate, inerenti alla gestione del ciclo di vita delle utenze e renderla disponibile su richiesta.

Accesso a reti, sistemi e ambienti di ARIA

Nel caso di accesso a reti, sistemi e ambienti di ARIA, i Fornitori devono:

- richiedere in forma scritta la creazione di una nuova utenza che deve contenere l'identificativo della persona a cui verrà assegnata, l'ambito di utilizzo, il ruolo, l'ambiente e la durata. Le utenze richieste devono essere univoche, personali e utilizzate in modo che l'accesso alle informazioni da parte di ogni singolo utente sia limitato alle sole (principio del "minimo privilegio") informazioni di cui necessita (principio del "need-to-know") per lo svolgimento dei propri compiti;
- inviare una tempestiva comunicazione in caso di variazione delle mansioni o delle attività in modo che il profilo venga adeguato alle effettive nuove esigenze; effettuare una revisione periodica delle utenze al fine di individuare le utenze inattive e quelle che necessitano di una modifica;
- richiedere immediatamente la disabilitazione di un'utenza assegnata ad un suo dipendente o collaboratore nei seguenti casi:
 - interruzione del rapporto di lavoro con il Fornitore;
 - cambio di mansione che non necessita dell'accesso ai sistemi informatici /applicazioni di ARIA;
 - utenze inattive emerse nella revisione periodica.

Tutti gli incaricati dei Fornitori devono:

- eseguire l'accesso ai sistemi e ambienti di ARIA tramite le proprie credenziali di accesso personali (ad esempio user ID, password) fornite da ARIA;
- custodire ed utilizzare le proprie credenziali di accesso con la massima cautela al fine di evitare l'intercettazione, volontaria o fortuita, delle stesse da parte di terzi evitando in ogni caso di comunicarle ad altri e non consentendo a nessun'altra persona di utilizzarle.

Accesso ad ambienti del Fornitore

Nel caso in cui i Fornitori trattano dati e/o informazioni di ARIA attraverso propri ambienti devono:

- rispettare principi espressi nei paragrafi precedenti relativamente alla gestione del ciclo di vita delle utenze e all'accesso alle informazioni;
- definire un processo di gestione delle credenziali di autorizzazione e dei relativi profili di accesso;
- definire utenze univoche, personali e profilate in ottemperanza alle normative di riferimento;
- definire le autorizzazioni di accesso alle informazioni in modo che siano differenziate in base al ruolo ed agli incarichi ricoperti dai singoli individui;
- definire le procedure per consentire l'accesso ai dati nei casi in cui, a causa della prolungata assenza o dell'impedimento dell'incaricato, si renda indispensabile e indifferibile intervenire per esclusive necessità di operatività e di sicurezza di ARIA;
- effettuare periodicamente valutazioni tecniche sulla robustezza delle parole chiave usate dagli utenti;
- provvedere alla sospensione delle utenze nei seguenti casi:
 - assenza prolungata del dipendente (assenza per malattia o infortunio superiore a 90 giorni);
 - scadenza della parola chiave e inserimento consecutivo di 5 parole chiave errate;
 - decorrenza del tempo massimo di inattività;
 - scadenza di un'utenza temporanea, utilizzata da personale non dipendente.

- formalizzare e tracciare la richiesta di riattivazione di un'utenza sospesa. Inoltre, qualora il ripristino avvenga a seguito di sospensione per scadenza temporale della parola chiave, consentire all'utente di accedere al sistema solo per modificare la password;
- gestire la storicizzazione degli account e delle loro attività al fine di tenerne traccia, fornendo, su richiesta di ARIA le informazioni in merito.

Tutti gli incaricati dei Fornitori devono:

- eseguire l'accesso ai sistemi e ambienti del Fornitore tramite le proprie credenziali di accesso personali (ad esempio user ID, password) fornite da ARIA stessa;
- custodire ed utilizzare le proprie credenziali di accesso con la massima cautela al fine di evitare l'intercettazione, volontaria o fortuita, delle stesse da parte di terzi evitando in ogni caso di comunicarle ad altri e non consentendo a nessun'altra persona di utilizzarle.

10.13 Modalità di connessione

Il Fornitore deve garantire la sicurezza delle comunicazioni da e verso i servizi di ARIA sia in termini di canale trasmissivo che di resilienza del servizio.

La connessione ai sistemi di ARIA è permessa solo attraverso:

- connessioni dedicate;
- connettività VPN di tipo site-to-site.

La connettività VPN-Client, che deve essere nominale, è autorizzata da ARIA solo in casi eccezionali e corredata da opportuna motivazione scritta.

La connettività Internet e l'apparato remoto sono a carico dei Fornitori così come pure la configurazione della connessione VPN (nel caso di connettività site-to-site).

ARIA fornirà le specifiche di configurazione, a cui la connettività VPN deve rispondere, che devono essere applicate dai Fornitori. La VPN sarà unica per ciascun Fornitore (nel caso di RTI sarà resa disponibile una VPN per ogni Fornitore appartenente all'RTI). Non sono possibili in nessun caso VPN multiple per lo stesso Fornitore.

Nel caso in cui il Fornitore abbia l'esigenza di:

- accedere da sedi territoriali diverse;
- far accedere i suoi subfornitori;
- permettere l'accesso al proprio personale da postazioni remote rispetto ai propri sistemi;

dovrà rispettare almeno gli stessi requisiti di sicurezza applicati da ARIA, ove definiti.

Nel caso di accesso da parte del Fornitore ad ambienti di ARIA di produzione che trattano dati almeno personali, come ulteriore misura di sicurezza, verrà richiesto al Fornitore una particolare configurazione della VPN che assegna in maniera statica un indirizzo IP univoco assegnato sempre alla stessa persona che sarà autorizzata a quel particolare accesso.

L'attivazione della connessione andrà preventivamente concordata con il personale tecnico, tramite i referenti operativi specifici. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una figura con il ruolo di Interfaccia Tecnica entro 5 giorni dall'avvio dell'attività di "approntamento infrastrutture e strumenti" della fase "attivazione servizio".

Qualora ARIA ritenesse opportuno utilizzare altre modalità di connessione, anche in funzione delle evoluzioni tecnologiche, il Fornitore dovrà adoperarsi per i necessari adeguamenti

La trasmissione di flussi di dati da e verso l'infrastruttura ARIA deve avvenire su protocolli sicuri: la tipologia e natura dei flussi informativi e le relative modalità di protezione saranno concordate con i relativi referenti di ARIA.

10.14 Infrastruttura del Fornitore

Il Fornitore, in funzione delle attività assegnate, deve implementare sulla propria infrastruttura e sui propri sistemi le opportune regole di sicurezza in funzione della criticità del servizio e/o dell'informazione trattata.

Il Fornitore deve dichiarare, in merito alla propria infrastruttura, i livelli di Business Continuity, i livelli di Disaster Recovery, il Tier del Data Center, i livelli di servizio e la zona sismica in cui l'infrastruttura risiede.

Nel dettaglio il Fornitore deve, ove ricorra il caso:

- garantire la separazione degli ambienti (es: sviluppo, integrazione, produzione, management);
- prevedere meccanismi di autenticazione forte per l'accesso agli ambienti, qualora le esigenze di sicurezza lo richiedano;
- implementare opportuni meccanismi di tracciatura e auditing;
- controllare e monitorare, tramite appositi strumenti (quali ad esempio firewall, IDS, Correlatori di Eventi, ecc.) gli eventuali "punti di contatto" tra le reti interne del Fornitore e la rete di ARIA;
- garantire lo svolgimento di opportune attività di backup e restore secondo procedure formalizzate che definiscano le metodologie di salvataggio e ripristino, i tempi di conservazione delle copie, il numero di versioni da salvare e la tipologia dei dati. In particolare, per i sistemi critici, devono essere periodicamente effettuati salvataggi dei file di sistema e di tutti quelli necessari per il ripristino degli stessi e di eventuali applicativi rilevanti ai fini della continuità delle operazioni;
- prevedere con cadenza periodica, al fine di garantire efficienza e livelli di sicurezza adeguati ai sistemi utilizzati:
 - attività di hardening;
 - attività di patching;
 - vulnerability assessment/penetration test e relativo piano di trattamento.
- verificare periodicamente i sistemi e le procedure di backup e restore in tutte le loro componenti e funzionalità, sia in condizioni di normale operatività che in condizioni di emergenza. In particolare, devono essere condotti dei test di ripristino dei salvataggi effettuati;
- conservare in luoghi sicuri opportunamente protetti i supporti utilizzati per eseguire i backup. Il tempo di mantenimento dei dati deve essere compatibile con le esigenze di ARIA e con la normativa vigente.

- verificare con regolarità la conformità dei sistemi informativi, servizi e applicazioni agli standard di sicurezza e ai requisiti richiesti da ARIA e dalle normative di riferimento.

Relativamente agli ambienti di sviluppo, qualora richiesto da ARIA, il fornitore deve:

- predisporre in casa propria tutti gli ambienti di sviluppo necessari;
- verificare che, in nessun caso, siano presenti dati reali o riconducibili a persone fisiche realmente esistenti;
- prevedere opportuni allineamenti dei codici sorgente sviluppati presso le proprie sedi, con gli strumenti di versioning del codice sorgente sviluppato.

Relativamente agli strumenti di lavoro, il Fornitore deve:

- dotare le postazioni di lavoro utilizzate per accedere alla rete e ai sistemi di ARIA (ove applicabile) di opportuni meccanismi di sicurezza (antivirus, patch di sicurezza, etc) e segregarle dal resto della rete del Fornitore;
- utilizzare sistemi antivirus, controllo malware e meccanismi di sicurezza per i media rimovibili, per tutti i sistemi, postazioni e reti;
- prevedere con cadenza periodica, al fine di garantire efficienza e livelli di sicurezza adeguati ai sistemi utilizzati:
 - attività di hardening;
 - attività di patching;
 - vulnerability assessment/penetration test.
- garantire che tutti gli strumenti di lavoro introdotti, come ad esempio laptop e dispositivi di memorizzazione, siano stati preventivamente autorizzati da ARIA e dotati di tutte le misure di sicurezza ritenute necessarie e adeguate in conformità con gli standard vigenti presso ARIA;
- garantire che tutti gli strumenti di lavoro, anche su quelli eventualmente forniti da ARIA, non sia installato software e/o modificata la configurazione dei sistemi senza preventiva autorizzazione scritta;
- consentire l'esecuzione di controlli da parte di ARIA volti a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni, anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici che saranno preventivamente comunicati al Fornitore;
- consentire l'installazione sulle proprie postazioni di lavoro di componenti software, preventivamente comunicati al Fornitore, necessari per assicurare una connessione sicura alla rete di ARIA;
- non lasciare incustodita la postazione di lavoro, nel caso prima di allontanarsi, assicurarsi di chiudere le eventuali sessioni aperte e di attivare lo screensaver con password.

Al Fornitore non è consentito l'uso di dispositivi mobili (smartphone, tablet, ...) propri o aziendali per l'accesso ai dati e informazioni di ARIA se non preventivamente richiesto ad ARIA e da ARIA espressamente autorizzato.

10.15 Sicurezza Fisica

Il Fornitore, al fine di garantire a tutte le informazioni e dati gestiti per conto di ARIA adeguati livelli di tutela, deve definire, implementare e mantenere opportune soluzioni di sicurezza relativamente a: sicurezza perimetrale, controllo degli accessi fisici, sicurezza di uffici, locali tecnici ed attrezzature e

quanto necessario: ad esempio l'alimentazione elettrica e la sicurezza dei cablaggi, i supporti di memorizzazione in ingresso e in uscita, lo smaltimento e il riutilizzo delle apparecchiature stesse.

Per le attività svolte presso le sedi o CED di ARIA, il Fornitore si impegna a rispettare le istruzioni e misure di sicurezza comunicate da ARIA stessa.

10.16 Gestione degli eventi anomali, degli incidenti e della Business Continuity

Il Fornitore deve garantire che le anomalie e gli incidenti aventi ripercussioni sul sistema informativo e sui livelli di sicurezza di ARIA, siano tempestivamente riconosciuti e correttamente gestiti attraverso efficienti sistemi di prevenzione, comunicazione e reazione, al fine di minimizzare l'impatto sul business.

È fatto obbligo al Fornitore di una altrettanto tempestiva notifica nei confronti di ARIA degli eventi anomali e/o incidenti di sicurezza che coinvolgono sistemi del Fornitore che contengono o trattano dati o codice di ARIA.

Nel dettaglio il Fornitore:

- deve implementare le procedure di gestione degli incidenti di sicurezza e di comunicazione degli stessi ad ARIA;
- deve rilevare gli incidenti che possono avere un impatto sui livelli di sicurezza. Deve altresì garantire la completa gestione degli eventuali effetti, reali o potenziali, derivanti dall'incidente, ove possibile in tempi brevi, garantendo il rispetto delle procedure, ove presenti o definite, sempre in accordo con ARIA;
- deve prevedere un sistema di registrazione e classificazione degli incidenti e degli eventi anomali per effettuare analisi volte al miglioramento dei livelli di sicurezza coerente con le reali problematiche riscontrate;
- raccogliere le evidenze, a seguito di un incidente di sicurezza, conservarle e presentarle qualora sussista la necessità di azioni legali di natura civile o penale;
- deve concorrere all'attivazione e coordinamento dei gruppi operativi del suo personale dedicato alla gestione delle emergenze e della crisi comunicando ad ARIA e tenendo aggiornati i nominativi e i recapiti che garantiscano la pronta rintracciabilità delle figure competenti individuate;

10.17 Rispetto delle procedure di sicurezza

Il Fornitore si impegna a rispettare le procedure di sicurezza di ARIA. In considerazione dell'importanza delle procedure di sicurezza e della loro natura riservata, sono di seguito riportati unicamente i termini di massima delle stesse.

Il contenuto complessivo delle procedure sarà reso noto al Fornitore secondo le modalità e le tempistiche opportune.

- Procedura di incident management: regola le azioni da intraprendere per la rilevazione, la comunicazione e la gestione di incidenti o anomalie

- Procedura di gestione degli accessi fisici: regola le modalità con cui è gestito il rilascio delle credenziali fisiche di accesso ai locali
- Procedura di gestione delle credenziali di amministrazione: regola le modalità con cui sono gestite le credenziali di amministrazione dei sistemi informatici
- Procedura di gestione dei cambiamenti e delle richieste di variazione credenziali di accesso: regola le modalità con cui sono gestite le richieste di cambiamento di configurazione o le richieste di modifica di diritti relativi a credenziali di accesso degli utenti ai sistemi informatici

L'elenco suindicato riporta unicamente le principali procedure, esistono altre procedure che regolano il rapporto tra il Fornitore e ARIA per quanto riguarda operazioni connesse alla configurazione di aspetti di sicurezza o di privacy degli utenti. A tali procedure si affiancano poi le politiche di sicurezza alle quali il Fornitore è tenuto ad attenersi e, ove applicabile, ad implementare sui sistemi forniti.

Il rispetto delle procedure di sicurezza e di qualsiasi loro modifica introdotta da ARIA anche durante il corso delle forniture è sempre parte integrante della fornitura stessa. Il Fornitore non potrà avanzare richieste di estensione contrattuale o pagamenti specifici connessi a questo specifico ambito.

10.18 Attività di verifica e controllo

ARIA avrà facoltà di effettuare attività di verifica e controllo sull'applicazione, da parte dei Fornitori ed eventualmente dei SubFornitori, di quanto sopra esposto e di qualsiasi altra misura di sicurezza che dovrà essere successivamente definita a fronte di eventuali evoluzioni e/o modifiche normative o standard di settore. La verifica può essere effettuata sia tramite visita presso i Fornitori o congiuntamente presso i loro subfornitori, sia tramite richiesta di idonea documentazione attestante la conformità ai requisiti di sicurezza richiesti contrattualmente nonché dalla normativa di riferimento e successive modifiche.

11. Linee guida di design per i servizi digitali della PA

Il Fornitore deve conoscere tutti gli **aspetti normativi** in ambito di progettazione e realizzazione di servizi digitali.

Nella fattispecie, le Linee guida di design di AGID rappresentano un riferimento in grado di orientare la progettazione in ambito di servizi digitali.

In generale i servizi digitali devono rispettare i principi seguenti:

- *accessibilità*
- *usabilità e reperibilità anche da parte delle persone disabili*
- *completezza di informazione*
- *chiarezza di linguaggio*
- *affidabilità*
- *semplicità di consultazione*
- *qualità*
- *omogeneità e interoperabilità*

In particolar modo relativamente all'accessibilità il riferimento sono le *Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici* emanate da AGID (<https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lq-accessibilita-docs/it/stabile/index.html>)

Relativamente alla sicurezza ed alla protezione dei dati l'indicazione di garanzia sulla protezione dei dati personali fin dalla progettazione e per impostazione predefinita (Privacy by design e Privacy by default); si deve inoltre pubblicare l'informativa sul trattamento dei dati personali e chiedere il consenso dove necessario, anche con riferimento all'uso dei cookie. Il riferimento in questo caso è il Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito GDPR), Il D.lgs. 196/2003 novellato dal D.lgs. 101/2018 e i Provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali

Per la fase di progettazione di un sito o servizio digitale, in una logica di Service Design il riferimento sono le *Linee guida di design per i servizi digitali della PA*, nella loro versione stabile <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>

Si deve sempre predisporre un meccanismo per consentire loro di comunicare facilmente all'amministrazione il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate, rispetto alla qualità dell'informazione e dei servizi on line (meccanismo di Customer Satisfaction)

Si deve prevedere una pagina accessibilità, con al suo interno il link alla dichiarazione di accessibilità, nel Footer del sito

Si devono pubblicare le informazioni, opportunamente aggregate, derivanti dal monitoraggio statistico attivato sul sito

SI deve pubblicare in ogni pagina la data dell'ultimo aggiornamento o verifica del contenuto.

Si devono progettare interfacce utente in logica di responsività, ottimizzate per i diversi dispositivi

Si deve garantire l'integrazione con le piattaforme abilitanti ed in particolar modo si deve garantire l'accesso ai servizi digitali con i sistemi di autenticazione previsti dal CAD (per es. SPID)

11.1 Gli strumenti di verifica dell'accessibilità

Gli strumenti di verifica dell'accessibilità hanno lo scopo di supportare il processo di sviluppo e manutenzione di soluzioni web e mobile accessibili.

Il Fornitore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo per ARIA, l'utilizzo di strumenti idonei alla conduzione di **test di accessibilità** per la verifica puntuale dei requisiti previsti dalla normativa in materia.

Tali strumenti dovranno essere posti a disposizione dei diversi team di lavoro impegnati lungo l'intera catena produttiva.

I test di accessibilità, infatti, saranno parte integrante dei test finalizzati all'accettazione di ogni nuovo sviluppo web / mobile e dovranno essere ripetuti in tutti gli ambienti tecnologici in cui il software sarà rilasciato.

Inoltre, gli strumenti di verifica di accessibilità dovranno consentire al team di Assistenza di back office e redazione ed editoriale di verificare e qualificare le eventuali problematiche di accessibilità

segnalate dal Committente rendendolo autonomo nello svolgimento dell'analisi iniziale per l'inquadramento del problema e la gestione della sua risoluzione.

Si specifica, pertanto, che si intendono incluse nella fornitura di gara le diverse tipologie di strumenti di seguito elencati.

- **strumenti di supporto per lo sviluppatore:** si tratta di strumenti che agevolano la produzione di codice accessibile
- **strumenti automatici per la verifica sintattica:** si tratta di strumenti in grado di valutare la rispondenza del codice prodotto alla sua definizione formale. Tali strumenti devono consentire di effettuare le opportune verifiche su codice HTML, sui CSS, sui Feed RSS
- **strumenti per la verifica dei colori:** si tratta di strumenti che consentono di valutare il corretto utilizzo dei contrasti colore
- **strumenti per verifiche tecniche:** si tratta di strumenti in grado di verificare la compatibilità multi-browser, le performance della soluzione, la velocità di download, l'integrità e la consistenza dei link, la leggibilità dei contenuti
- **strumenti per verifiche semi automatiche:** si tratta di strumenti che supportano l'esperto di accessibilità nella rilevazione e valutazione di problemi non riscontrabili per mezzo di strumenti completamente automatici (es. la barra dell'accessibilità)
- **tecnologie assistive:** si tratta di software utilizzati da utenti affetti da disabilità ed includono ad esempio lettori di schermo, ingranditori di schermo, sintetizzatori vocali e software di riconoscimento della voce che operano congiuntamente a browser con desktop grafico
- **browser con specifiche funzioni di accessibilità:** browser vocali, browser testuali, browser utilizzabili solo da tastiera.

Al Fornitore si richiede di descrivere nel dettaglio gli strumenti offerti per ogni categoria e le modalità operative che intende adottare per massimizzare la qualità delle soluzioni prodotte in termini di accessibilità.

12. Modalità di attivazione delle forniture

Il Referente Operativo delle forniture di ARIA definisce con il Fornitore i dettagli del progetto o servizio richiesto (es. ambito, tempi di consegna, modalità di esecuzione, livelli di servizio, ecc.). Il Fornitore, a valle di una richiesta formale di ARIA ha **5 giorni lavorativi** di tempo per fornire una proposta tecnico economica coerente con la richiesta, al netto di una proposta migliorativa da parte del Fornitore. Il Fornitore utilizza i Sistemi Informativi di ARIA per supportare tutte le fasi di attivazione e gestione della fornitura.

La proposta deve contenere il dettaglio:

- Descrizione del **contesto** di riferimento
- Descrizione dell'**obiettivo** della fornitura
- Descrizione dell'**approccio** alla fornitura
- Descrizione dei **servizi** o delle **attività** che verranno realizzate nel perimetro di fornitura
- Descrizione della **soluzione tecnica** di riferimento
- Descrizione del **piano di lavoro** con la definizione delle fasi di progetto, delle milestone
- Descrizione dei **deliverable** della fornitura (ove presenti)
- Descrizione delle **risorse** per profilo professionale che verranno impiegate per la realizzazione del progetto o servizio

- Descrizione dei **razionali** di dimensionamento dell'intervento (indicazione delle quantità di GG PP per figura per fase o attività)
- Descrizione degli aspetti di **subentro** ad un fornitore precedente e trasferimento del know-how ad ARIA a fine intervento
- Descrizione dei **costi** della fornitura

A valle della valutazione positiva della fornitura, ARIA emette il Buono d'Ordine ed il Fornitore effettua la **consuntivazione** delle attività in funzione della natura dell'intervento:

- **servizi continuativi**: cadenza mensile in relazione ad un canone di servizio
- **servizi professionali**: cadenza mensile in relazione alle giornate/uomo erogate per team mix impegnato
- **servizi on demand**: cadenza per milestone in funzione del servizio a catalogo
- **servizi custom**: cadenza per milestone per progetti "chiavi in mano" o mensile per servizi a canone

Il Referente Operativo di ARIA, verifica e attesta il raggiungimento degli obiettivi previsti per l'intervento e/o la congruità della misura fornita.

Per alcune tipologie di fornitura, saranno effettuati collaudi formali (interni e con l'utente finale).

ARIA controllerà la corretta realizzazione di quanto richiesto **entro 30 giorni dalla data di consegna** (o data successiva condivisa con il Fornitore) e stenderà apposito verbale. Questo verbale conterrà la segnalazione di eventuali carenze e vizi che il Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali, dovrà correggere a proprie spese entro i termini assegnatigli da ARIA nel verbale stesso, procedendo in tal modo sino alla validazione positiva dell'intervento. In caso di esito positivo dei controlli, la data del relativo verbale verrà considerata quale data di validazione dell'intervento.

Nel caso di cancellazione totale o parziale dell'intervento in corso d'opera, al Fornitore **verrà riconosciuto solo il lavoro effettivamente svolto**, sulla base della percentuale di avanzamento lavori alla data di cancellazione e previo accordo con ARIA.

13. Gestione della Fornitura

13.1 Organizzazione e ruoli

La tabella seguente schematizza i ruoli di ARIA definiti per la gestione della fornitura:

Ruolo ARIA	Responsabilità
Responsabile Unico del Procedimento (RUP)	Responsabile del procedimento ai sensi dell'art.31 del D.Lgs. 50/2016.
Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC)	<p>Ai sensi del D.Lgs. 50/2016, art. 111 co.2, il DEC provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione Appaltante.</p> <p>Assicura la regolare esecuzione del contratto da parte del fornitore, verificando che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali.</p>
Referente Operativo dell'Intervento (ROI)	Gestisce il servizio/Intervento di competenza dall'avvio delle attività alla chiusura monitorando l'andamento attraverso SAL Operativi periodici e gestendo eventuali criticità e azioni correttive. Informa il DEC in merito all'avanzamento del servizio/intervento.

Tabella 83 – Ruoli e responsabilità ARIA

13.2 Gestione del contratto

13.2.1 Attivazione del contratto

L'avvio dell'esecuzione del contratto, successivamente alla data di stipula, avverrà con una riunione di Kick – Off convocata dal DEC. In tale incontro, la Divisione Comunicazione Digitale di ARIA presenterà la propria organizzazione interna; Il Fornitore dovrà a sua volta comunicare i nominativi dei propri Responsabili e Referenti. Inoltre, verranno esposte nel dettaglio le modalità di assegnazione delle attività e le modalità operative di attivazione dei servizi.

13.2.1.1 Piano di Subentro

Il Piano di Subentro sui servizi in essere dovrà riportare le modalità di gestione del subentro e la definizione delle attività, la relativa pianificazione e le stime di impegno previste per le attività di subentro iniziale. Tale Piano dovrà essere predisposto dal Fornitore in Offerta Tecnica e, **entro 15 giorni** dall'incontro di Kick – Off, il Fornitore dovrà rendere disponibile le **strutture organizzative** e gli eventuali **elementi migliorativi** descritti dallo stesso in fase di offerta.

Se previsto nel Piano di Subentro, Il Fornitore potrà usufruire di addestramento per un periodo **massimo di 2 mesi** per ogni servizio/attività, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con ARIA, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. ARIA si rende disponibile a supportare il Fornitore con personale, che potrà essere sia di ARIA stessa che di terzi da essa designati.

ARIA si riserva, a conclusione del periodo previsto di addestramento, di valutare la necessità di prolungare ulteriormente il periodo di addestramento.

Durante le attività di addestramento la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo a ARIA o all'eventuale Fornitore uscente.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

Si precisa che, nel caso in cui per la realizzazione di un intervento, siano previste attività di subentro da parte del Fornitore, lo stesso dovrà predisporre il Piano di Subentro per il singolo intervento, coerentemente con le indicazioni espresse nel seguito. Il Piano dovrà specificare le attività organizzative e operative richieste e/o messe in atto dal Fornitore per prendere in carico le attività incluse nella richiesta di intervento. Tale piano dovrà essere predisposto dal Fornitore a proprio carico e senza oneri aggiuntivi per ARIA. Per queste attività non sarà corrisposto alcun compenso.

13.2.2 Verifiche e controlli

I momenti di controllo e verifica sono costanti per tutta la durata della fornitura e garantiscono una visibilità completa e dettagliata dell'avanzamento delle attività. Le attività di verifica e controllo riguardano:

- verifica dell'andamento operativo della fornitura (SAL Operativo);

- verifica dell'andamento economico e generale del contratto (SAL Economico-Generale).

Il dettaglio è riportato nella seguente tabella:

Attività di verifica	Oggetto	Finalità	Attori	Frequenza	Output
SAL OPERATIVO	Uno o più Servizi	Monitoraggio attività operative, controllo costi e attestazione di consegna dei rilasci, controllo della qualità della fornitura e del rispetto degli SLA definiti	ROI e omologo referente del Fornitore	Interventi a Canone e a Misura di Risorse: Mensile Interventi a Corpo e A Misura di Prodotto: a Milestone ed in ogni caso in funzione delle peculiarità degli interventi monitorati	Verbale di SAL
SAL ECONOMICO - GENERALE	Intero contratto	Verifica costi, consumi e andamento generale del contratto	ROI e omologhi referenti del Fornitore	Su richiesta di ARIA e/o del Fornitore	Verbale di SAL

Tabella 84 – Verifiche e controlli

13.2.3 Trasferimento Know How

Il Piano di Trasferimento di Know How, documento a carico del Fornitore, specifica le attività necessarie a garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) al chi prenderà in carico i servizi (in produzione, test, sviluppo e progettazione) a valle della conclusione della fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Il Piano di Trasferimento di Know How prevede, qualora necessario, anche l'aggiornamento e la produzione di manualistica e di documentazione (o altri deliverable) per la presa in carico delle attività.

ARIA potrà richiedere il Piano di Trasferimento in qualsiasi momento durante la realizzazione del servizio, considerando che il Fornitore dovrà definire tale Piano con congruo anticipo e comunque in tempo utile per lo svolgimento delle attività previste entro il termine contrattuale.

Il Piano deve avere una durata massima di **3 mesi** e deve prevedere la gestione e lo smaltimento del backlog di ticket presenti sui sistemi di monitoraggio entro il primo mese.

Per l'esecuzione del Piano, il Fornitore indicherà ad ARIA un suo Referente Operativo quale focal point delle attività.

Il Referente Operativo fornirà ad ARIA un piano dettagliato con milestone e durata di ogni singolo intervento, indicando il necessario coinvolgimento delle strutture ARIA nonché del nuovo Fornitore subentrante.

Il Piano, una volta approvato da ARIA, dovrà essere seguito e verificato dal Referente Operativo del Fornitore sino a suo completamento, fornendo a ARIA regolari avanzamenti e aggiornamenti.

Il team messo in campo dal Fornitore dovrà essere dimensionato coerentemente al piano di lavoro e coprire tutte le attività e competenze previste.

Se richiesto da ARIA nel caso in cui sia necessario, il piano di Trasferimento di Know How e le relative attività dovranno essere predisposte anche per singolo intervento.

13.2.4 **Chiusura**

La chiusura del contratto viene attestata dalla formalizzazione di un “Verbale di chiusura del contratto” verificato dal DEC, approvato dal RUP, dai responsabili del Fornitore e sottoscritto dalle parti.

Obiettivo della fase di chiusura è accertare che tutto quanto richiesto nel corso dell'esecuzione del contratto sia stato regolarmente fornito / eseguito, attestato, fatturato, liquidato e che non rimangano punti aperti.

Gli input documentali utilizzati per la redazione di tale documento sono quelli che attestano l'avvenuta chiusura dei singoli servizi attuati nell'ambito del contratto e dall'avvenuto trasferimento Know How.

13.3 **Gestione dei servizi**

Le attività oggetto del presente contratto saranno commissionate al Fornitore, nel corso della fornitura, ed erogate attraverso “interventi” che saranno formalizzati tramite “Buoni d'Ordine” (BdO).

13.4 **Interventi**

L'intervento rappresenta un'aggregazione di attività coerenti tra di loro e attinenti a prodotti/servizi, o raggruppamenti di prodotti/servizi opportunamente individuati.

L'erogazione degli interventi potrà avvenire in modalità “a corpo”, “a canone”, “a misura di risorse” o “a misura di prodotto”, secondo le modalità di gestione dettagliate nel successivo paragrafo e nel Capitolato.

Nel singolo Intervento di Fornitura (IF) verranno specificati i dettagli operativi circa l'obiettivo, i requisiti dell'intervento richiesto e gli eventuali vincoli temporali e di altra natura ai quali deve sottostare l'intervento medesimo, i tempi di consegna, le modalità di esecuzione, la metrica di misura dell'intervento, eventuali dettagli sui livelli di servizio applicabili e la modalità contrattuale. Ciò si applica anche alle forniture con assegnazione immediata di cui al Capitolato Tecnico.

13.5 **Modalità contrattuali di gestione degli interventi**

La regolamentazione contrattuale prevede che l'erogazione dei servizi avvenga per interventi realizzati, su richiesta di ARIA, con modalità “a corpo”, “a canone”, “a misura di prodotto” o “a misura di risorse”.

Per interventi “**a corpo**” si intendono quelli in cui ARIA, nell'intervento, descrive il lavoro da svolgere in termini di risultato da raggiungere e indica gli standard da rispettare. Il Fornitore propone un progetto e un piano di lavoro dimensionato in Giorni Persona (GG PP) il cui corrispettivo è calcolato

sulla base di tale dimensionamento e dei corrispettivi giornalieri. Il corrispettivo, determinato come valore complessivo e concordato tra le parti a preventivo, è erogato al raggiungimento di obiettivi (fatturazione per deliverable), a prescindere dall'effettivo consumo delle risorse.

Per interventi “**a canone**” si intendono quelli erogati in modalità continuativa. ARIA, nella richiesta di intervento, definisce le modalità di esecuzione degli interventi, i risultati da garantire, gli standard da rispettare e il Fornitore propone un'offerta che garantisca i risultati richiesti in linea con le esigenze di ARIA. Il corrispettivo dell'intervento è calcolato sulla base del dimensionamento previsto.

I corrispettivi, determinati come valore complessivo e concordati tra le parti a preventivo, vengono erogati in funzione di un canone periodico fisso, a prescindere dall'intensità di consumo delle risorse.

Il parametro di riferimento per definire l'impegno delle risorse per i servizi a canone che coprono un orario di servizio standard (8 ore lavorative giornaliere) è di 18 giorni/mese.

Per interventi “**a misura di prodotto**” si intendono quelli in cui il Fornitore realizza, sulla base di specifiche indicazioni di ARIA, quantità di prodotto variabili in un tempo predeterminato. Il corrispettivo finale è funzione della quantità di prodotto lavorato e del prezzo contrattuale fissato per unità di prodotto. Esso è concordato tra le parti a preventivo e verificato a consuntivo. Può essere prevista la determinazione periodica del corrispettivo basata sulle misure a consuntivo effettuate.

Per interventi “**a misura di risorse**” si intendono quelli in cui il Fornitore organizza, coordina e mette a disposizione il gruppo di lavoro preposto alla collaborazione nella realizzazione dell'intervento la cui attività sarà consuntivata sulla base delle tariffe giornaliera. Il corrispettivo viene legato alla quantità di impiego lavorativo erogato, concordato tra le parti a preventivo e verificato a consuntivo. Si prevede la determinazione del corrispettivo basato sulle misure a consuntivo effettuate periodicamente.

13.6 Ciclo di vita dell'intervento

La gestione del singolo Intervento di Fornitura (IF) risponde a criteri logici riconducibili ad un flusso operativo che ne regola le attività di:

- attivazione
- verifica e controllo
- modifica
- chiusura
- cancellazione/sospensione parziale o totale

La gestione del ciclo di vita dell'intervento è supportata, in ARIA, dal Sistema Informativo Aziendale. Il Fornitore, per quanto di competenza, dovrà utilizzare tale strumento per le attività relative alla gestione dell'intervento secondo le indicazioni fornite da ARIA.

Attivazione

L'attivazione dell'intervento riguarda le attività formali e operative da espletare per l'avvio delle attività.

A seguito della necessità di eseguire delle attività o un servizio, il Referente Operativo dell'Intervento di ARIA, in collaborazione con il Referente Operativo del Fornitore, definiscono nel dettaglio la necessità sia in termini di contenuti, tempi, deliverable, costi ed eventuali vincoli e formalizzano l'Intervento di Fornitura.

Il ROI invia una mail al fornitore richiedendo formalmente di provvedere al caricamento del «Intervento di Fornitura (IF)» sul Portale Fornitori. Tale comunicazione determina l'inizio del conteggio dei giorni previsti dai contratti per calcolo degli SLA.

Il Referente Operativo dell'Intervento verifica la completezza della documentazione caricata dal Referente del Fornitore e accetta nel Portale Fornitori l'IF.

Dopo le verifiche e approvazioni di DEC e RUP verrà formalmente emesso il corrispondente buono d'ordine che sarà trasmesso al Fornitore.

In caso di interventi a "misura di risorse", il Fornitore dovrà presentare al responsabile operativo di ARIA il curriculum delle risorse professionali con le competenze richieste da ARIA.

ARIA verificherà la presenza delle competenze e dell'esperienza richiesta. Nel caso la verifica abbia esito positivo comunicherà l'idoneità della risorsa; in caso contrario, richiederà al Fornitore l'assegnazione di nuove risorse che dovranno avere professionalità e requisiti equivalenti o superiori rispetto a quelli offerti.

Esecuzione

L'esecuzione del servizio dovrà rispettare i requisiti previsti nel presente Capitolato, nell'Offerta Tecnica del Fornitore nonché nei singoli Interventi.

Il corrispettivo dei servizi è determinato dall'Offerta del Fornitore e verrà corrisposto al raggiungimento delle milestone definite o secondo le modalità previste nel contratto e definite nel buono d'ordine.

Per ciascun intervento, il ROI concorda con il Referente del Fornitore il momento di avvio delle attività e sarà sancito attraverso il Verbale di Avvio dell'Intervento.

Il Fornitore, se richiesto, realizza le attività previste nel Piano di Subentro dell'Intervento.

Una volta terminate le attività previste dal Piano di Subentro dell'Intervento da parte del Fornitore, il ROI ne verifica la corretta/completa esecuzione e ne darà atto nel verbale di verifica attività di subentro.

Nel caso di anomalie, il Fornitore procede alla loro risoluzione.

Terminate le attività di subentro, se richieste, il Fornitore avvia l'esecuzione di quanto definito nel BDO, nel rispetto dei tempi e dei costi previsti e di quanto formalizzato precedentemente.

Se nel BDO sono previsti dei rilasci/consegne parziali, le attività a seguire devono essere attuate per ognuno/a di essi/e.

Controllo e verifica

Ciascun servizio, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti nei tempi e modi previsti, dovrà prevedere opportuni controlli, ove applicabili, in merito a:

- avanzamento delle attività sulla base dei rilasci o delle fasi previste
- qualità della fornitura erogata in conformità ai requisiti
- rispetto dei livelli di servizio applicabili

Lo stato di avanzamento dell'intervento verrà esaminato in apposite riunioni (SAL Operativi), in cui verranno evidenziati eventuali scostamenti, criticità, anomalie, ecc.

Tali riunioni saranno organizzate con una frequenza periodica o in corrispondenza delle milestone previste. ARIA potrà richiedere l'esecuzione di SAL con frequenza maggiore, soprattutto in caso di servizi complessi o di alta rilevanza.

In ogni caso i rilasci effettuati e/o i risultati generati nell'ambito della fornitura (evidenze, rapporti di consuntivazione, ecc.), saranno oggetto di validazione da parte di ARIA. Tali attività saranno condotte attraverso l'utilizzo dei sistemi di ARIA.

La consuntivazione dei costi è mensile per gli Interventi a Misura di Risorse e a Canone; per le altre tipologie di fornitura è a milestones o a rilascio.

Chiusura

La chiusura del servizio prevede lo svolgimento di attività atte a formalizzare il raggiungimento degli obiettivi previsti. ARIA eseguirà accertamenti relativi alla completezza e coerenza ai requisiti degli output del rilascio pianificato nonché al completamento con esito positivo di tutte le attività previste.

Il Fornitore, se richiesto, procede allo svolgimento delle attività previste nel Piano di Trasferimento del Know How come previsto dal BDO e il ROI ne verifica la corretta esecuzione.

Il referente operativo di ARIA e omologhi referenti del Fornitore redigono in contraddittorio il Verbale di Chiusura dell'intervento.

13.6.1 Gestione delle modifiche e cancellazioni di un servizio in corso di esecuzione

Nel corso dello svolgimento di un servizio potranno subentrare situazioni tali da richiedere una modifica delle condizioni precedentemente concordate.

ARIA, in accordo con il Fornitore, valuterà la necessità di attivare un nuovo servizio o di modificare il servizio in essere in funzione degli impatti generati dalle nuove esigenze. In caso di modifica del servizio, ARIA e Fornitore devono formalizzare le decisioni assunte all'interno del verbale di SAL Operativo.

Inoltre, durante la durata del contratto, le attività pianificate potranno subire sospensioni o essere interrotte per sopravvenute altre priorità o esigenze.

Di conseguenza, servizi attivati ed in corso di svolgimento possono subire delle cancellazioni/sospensioni parziali o totali.

13.7 Luogo di lavoro

Ogni attività potrà essere svolta:

- Presso la sede di ARIA (via T. Taramelli 26 o Via Don Minzoni 24)
- Presso la sede del Fornitore
- Presso le sedi di Regione Lombardia o degli Enti regionali

I dettagli dell'impiego delle risorse saranno specificati in relazione alle singole forniture richieste.

In merito alle trasferte e agli straordinari si precisa che le eventuali trasferte al di fuori del territorio lombardo sono a carico di ARIA S.p.A. Tali trasferte si prevedono in modo occasionale.

La tariffa oraria per straordinari notturni/festivi sarà calcolata moltiplicando la tariffa offerta per 1,15 (unovirgolaquindici). La tariffa per straordinari festivi e pre-festivi sarà calcolata su base oraria maggiorando la tariffa offerta del 15%. La reperibilità è finalizzata a garantire il supporto tecnico al di fuori dell'orario standard del servizio e sarà richiesta specificandone gli orari di erogazione. Il costo della reperibilità sarà calcolato, quale indennizzo forfettario, sulla base delle tariffe professionali giornaliere offerte in misura del 10% nei giorni feriali e del 15% nel caso di reperibilità nei giorni domeniche, sabati e festivi. In caso di intervento in regime di reperibilità verrà riconosciuta, sulla base di giustificativi comprovanti la prestazione, la tariffa oraria per lavoro straordinario notturno.

13.8 Ambienti e collegamenti

ARIA permetterà il collegamento ai propri ambienti di sviluppo e di produzione nonché al sistema di gestione della configurazione secondo le policy di sicurezza aziendale per quanto riguarda i sistemi on premise o altri sistemi presenti nel sistema informativo regionale.

Resta a carico del Fornitore l'onere economico, la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la rete di ARIA

Non è prevista l'installazione presso le sedi di ARIA di server di proprietà del Fornitore.

È a carico dello Fornitore dotarsi degli ambienti operativi che risulteranno necessari per svolgere in autonomia le attività affidate. Tali ambienti dovranno rispecchiare il più possibile le complessità tecnologiche delle piattaforme descritte nell'Allegato 1.1 – Contesto Tecnologico ai fini di facilitare la fase di test e l'individuazione preventiva di possibili malfunzionamenti e banchi del software realizzato. In tali ambienti non potranno essere trattati dati personali a meno di autorizzazioni motivate e documentate nel rispetto delle procedure di ARIA.

Si precisa che, su indicazione di ARIA, il Fornitore dovrà approvvigionarsi di eventuali prodotti software, diversi da quelli in uso al momento della stipula del contratto, che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione delle attività.

13.9 Orario di lavoro

L'orario di lavoro, salvo diversamente specificato, prevede l'erogazione di **8 ore** di servizio con una **flessibilità** oraria **dalle 8.00 alle 19.00**, in funzione anche delle esigenze del cliente.

Ulteriori dettagli potranno essere forniti all'interno della documentazione relativa ai singoli servizi.

13.10 Dotazioni di lavoro

Tutte le risorse professionali dovranno essere dotate, se non diversamente specificato, di telefono cellulare e di un proprio PC portatile, corredato dei software necessari per l'erogazione della fornitura e rispondenti alle caratteristiche riportate nel Cap.10.

13.11 Gestione degli audit

ARIA si riserva la facoltà di effettuare audit presso i propri Fornitori. Tali audit saranno finalizzati a monitorare e verificare che le attività e/o i processi siano svolti dal Fornitore nel rispetto di quanto definito a livello contrattuale, ed in particolare rispetto ai requisiti di Privacy e Sicurezza delle Informazioni espressi nel Cap.10. del Capitolato Tecnico.

Programmazione e comunicazione dell'audit

ARIA, con il supporto delle strutture competenti, in funzione di specifiche esigenze, predisponde il programma di audit ed identifica le eventuali competenze interne di supporto necessarie all'effettuazione della verifica ispettiva. Definito ed approvato il programma da parte del RUP, sarà trasmesso al Fornitore.

Esecuzione dell'audit

ARIA provvede ad organizzare l'audit, predisponendo eventuali check list di supporto, e si accorda con il Fornitore in merito alla data di svolgimento delle verifiche ispettive.

ARIA esegue la verifica ispettiva e a conclusione della stessa redige il verbale di verifica annotando eventuali anomalie riscontrate.

Definizione e proposta delle azioni derivanti dall'audit

Il verbale di verifica viene inviato da ARIA al Fornitore affinché questi, in conseguenza di eventuali non conformità rilevate, ne individui le cause, definisca tempi e modi delle azioni da intraprendere; il Fornitore provvede successivamente ad inviare le proposte delle azioni correttive ad ARIA per verifica e approvazione.

Valutazione delle azioni proposte

ARIA, ricevuta la proposta delle azioni correttive che il Fornitore intende porre in essere, con il supporto delle funzioni competenti, ne valuta il contenuto e le tempistiche e se accettati comunica l'esito positivo della valutazione al Fornitore.

Nel caso in cui ARIA non valuti positivamente le azioni proposte dal Fornitore, lo comunica al Fornitore stesso affinché questi possa proporre altre.

Attuazione delle azioni proposte

Ricevuta l'approvazione da parte di ARIA, il Fornitore implementa le azioni con le modalità concordate e nei tempi stabiliti.

Valutazione dell'efficacia delle azioni attuate

Ad azioni ultimate, ARIA, con il supporto delle strutture coinvolte per competenza, ne verifica l'efficacia, accertandosi che tali azioni abbiano rimosso le cause che hanno portato al manifestarsi delle non conformità rilevate. Nel caso in cui la verifica non dia esito positivo, il Fornitore, su richiesta di ARIA, redige nuove azioni e le sottopone nuovamente a ARIA per verifica e approvazione.

Chiusura delle azioni attuate

Verificata positivamente l'efficacia delle azioni, ARIA redige il verbale di chiusura e lo invia al Fornitore.

13.12 Strumenti per la gestione della fornitura

Gli Strumenti per la Gestione della Fornitura (SGF) hanno lo scopo di supportare il processo di collaborazione tra ARIA ed il Fornitore per la pianificazione, l'esecuzione, la rilevazione dello stato ed il reporting delle attività, dal punto di vista amministrativo ed operativo.

Il Fornitore dovrà disporre di un proprio sistema per la gestione della **configurazione del software**, la verifica della **qualità** e **automazione delle fasi di test**, comprensiva degli aspetti di sicurezza: al

fine di assicurare la qualità del software realizzato o modificato, il Fornitore dovrà prevedere processi operativi, modalità per la verifica, risorse, strumenti/prodotti atti allo scopo, operativi ad **inizio della fornitura** entro la fase di analisi del primo intervento di sviluppo/manutenzione evolutiva di software realizzato o modificato.

Gli SGF sono una componente del sistema per la gestione e controllo delle attività di responsabilità ARIA e prevedono cruscotti direzionali per il monitoraggio dei servizi erogati da ARIA per Regione. Tali cruscotti forniscono a vari livelli l'andamento dei servizi, raccogliendo i dati dei Livelli di Servizio, dell'avanzamento degli sviluppi e altri indicatori.

ARIA ha in atto un costante aggiornamento degli SGF, per tenerli aggiornati rispetto alle esigenze aziendali ed alle evoluzioni tecnologiche e funzionali resi disponibili dal mercato.

Il Fornitore potrà utilizzare gli SGF elencati nel seguito (e le evoluzioni di essi che ARIA sceglierà di introdurre durante il corso della gara) e a sua volta utilizzarne di propri senza alcun onere aggiuntivo in accordo con ARIA.

Di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo degli strumenti in uso alla data:

- La pianificazione verrà effettuata tramite MS Excel e Polarion (per il ciclo di vita software) o altro strumento indicato da ARIA.
- Gestione dei requisiti: SGR-CM (Polarion)
- Monitoraggio servizi: SAP/BO, SAS
- Attività amministrativa: SAP
- Gestione del ciclo di vita del software (requisiti, sviluppo, manutenzione, rilasci): SGR-CM (Polarion)
- Gestione del test: SGR-CM (Polarion - Test Management)
- Strumenti per test prestazionali: Microfocus LoadRunner, Jmeter
- Strumenti per test funzionali automatizzati: Selenium
- Enterprise architecture: MEGA
- Modellazione delle applicazioni: Enterprise Architect, Oracle Data Modeler
- Qualità statica del codice: SonarQube (suite)
- Controlli sulla sicurezza applicativa (vapt interni): Burp Suite
- Controlli sulle librerie vulnerabili: Owasp dependency Check
- Sistema di certificazione prodotti software: software proprietario ARIA
- Sistema di verifica licensing: Alice (software open source ARIA)
- Gestione delle configurazioni: Subversion; Maven; Jenkins; Nexus
- Supporto alle misure in FP (sistema metrico): Sfera 3 e Sfera Light
- Supporto ai KPI del processo di sviluppo del software: datamart delle metriche del software
- Ambiente di esecuzione e monitoraggio dei container: Red Hat Openshift
- Package managing in ambiente container: HELM
- Piattaforma IaaS (Infrastructure-as-a-code): CHEF Automate
- Controllo di sicurezza degli impianti (hardening e patching): CHEF INSPEC / DOM9
- Gestione operativa: Piattaforma di Trouble Ticketing (basata su Siebel)
- Gestione documentale: EDMA (software proprietario di ARIA)

13.13 Gestione dei servizi

Nella gestione dei servizi, ovvero nelle fasi di monitoraggio, controllo e validazione i referenti operativi di ARIA potranno essere supportati dal Fornitore del Lotto 1 o altri partner qualificati da ARIA; essi dovranno avere medesimo accesso a dashboard, documentazione strumenti di controllo legati alle forniture.

È compito del referente operativo del Fornitore che eroga il servizio la redazione dei verbali di SAL del progetto. Tali verbali vengono sottoposti al referente operativo ARIA per contraddittorio. In ultimo vengono caricati sui sistemi di gestione di ARIA.

13.13.1 Servizi on demand

Attivazione

I servizi on demand, di cui Par.5.1.1, saranno commissionati al Fornitore nel corso del contratto a fronte di nuove esigenze ad oggi non coperte dal Progetto di Trasformazione. Essi dovranno essere regolati attraverso formali ordini e dovranno essere avviati **entro 5 giorni lavorativi**, eventualmente ridotti sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore, dal ricevimento dell'ordine.

Il referente operativo di ARIA, contestualmente all'ordine, condividerà con il Fornitore la necessaria documentazione in input l'avvio delle attività, definendo i vincoli temporali e i principali rilasci.

Esecuzione

L'esecuzione del servizio dovrà rispettare i requisiti previsti nel presente Capitolato nonché nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'Offerta del Fornitore e verrà corrisposto al **completamento** delle **milestone** definite e secondo le seguenti modalità:

- **100%** dell'importo a valle dell'accettazione della Committenza finale (es. Regione Lombardia, Consiglio regionale della Lombardia), nel caso di servizi che non prevedono la consegna di software o la personalizzazione di piattaforme tecnologiche
- **80%** dell'importo a valle di esito positivo di **collaudo** con la Committenza finale e successivo **20%** dopo **90 giorni solari** dalla messa on-line del servizio, nel caso di forniture che prevedano la consegna di **software** o la personalizzazione di piattaforme tecnologiche

Controllo e verifica

Ciascun servizio, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti nei tempi e modi previsti, dovrà prevedere opportuni controlli, ove applicabili, in merito a:

- avanzamento delle attività sulla base dei rilasci o delle fasi previste
- qualità della fornitura erogata in conformità ai requisiti
- rispetto dei livelli di servizio applicabili

Lo stato di avanzamento dell'intervento verrà esaminato in apposite riunioni (SAL Operativi), in cui verranno evidenziati eventuali scostamenti, criticità, anomalie, ecc.

Tali riunioni saranno organizzate con una frequenza periodica ed in corrispondenza delle milestone previste. ARIA potrà richiedere l'esecuzione di SAL con frequenza maggiore, soprattutto in caso di servizi complessi o di alta rilevanza.

In ogni caso i rilasci effettuati e/o i risultati generati nell'ambito della fornitura (evidenze, rapporti di consuntivazione, ecc.), saranno oggetto di validazione da parte di ARIA.

Chiusura

La chiusura del servizio prevede lo svolgimento di attività atte a formalizzare il raggiungimento degli obiettivi previsti. ARIA eseguirà accertamenti relativi alla completezza e coerenza ai requisiti degli output del rilascio pianificato nonché al completamento con esito positivo di tutte le attività previste.

Il referente operativo di ARIA e omologhi referenti del Fornitore redigono in contraddittorio il Verbale di Chiusura dell'intervento e gestiscono le attività di rendicontazione e di caricamento dei documenti sui sistemi di gestione di ARIA.

13.13.2 Servizi continuativi

Attivazione

I servizi continuativi di cui Par.5.1.2, saranno commissionati al Fornitore attraverso formali ordini. Questi servizi saranno attivati all'inizio del contratto e continueranno per tutta la durata dello stesso.

È comunque possibile per ARIA attivare servizi continuativi durante l'esecuzione della fornitura su nuovi perimetri di attività coerenti con l'ambito dei servizi di comunicazione digitale.

Durante l'incontro di kick-off saranno definite le modalità di avvio degli stessi che, in ogni caso, dovranno essere avviati **entro 5 giorni lavorativi**, dal ricevimento dell'ordine.

Esecuzione

L'esecuzione del servizio dovrà rispettare i requisiti previsti nel presente Capitolato nonché nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'Offerta del Fornitore e verrà corrisposto attraverso canoni mensili e secondo le modalità previste nel contratto.

In caso di servizi attivati durante l'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà fornire ad ARIA il dettaglio del team mix impiegato continuativamente sul servizio in relazione alle figure professionali previste per il Lotto di gara.

Il corrispettivo del servizio è determinato dall'Offerta del Fornitore e verrà corrisposto attraverso la fatturazione a **canone**.

Controllo e verifica

Ciascun servizio, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti nei tempi e modi previsti, dovrà prevedere opportuni controlli, ove applicabili, in merito a:

- avanzamento delle attività sulla base dei rilasci o delle fasi previste;
- qualità della fornitura erogata in conformità ai requisiti;
- rispetto dei livelli di servizio applicabili.

Lo stato di avanzamento dell'intervento verrà esaminato in apposite riunioni (SAL Operativi), in cui verranno evidenziati eventuali scostamenti, criticità, anomalie, ecc.

Tali riunioni saranno organizzate con una frequenza periodica. ARIA potrà richiedere l'esecuzione di SAL con frequenza maggiore, soprattutto in caso di servizi complessi o di alta rilevanza.

In ogni caso i rilasci effettuati e/o i risultati generati nell'ambito della fornitura (evidenze, rapporti di consuntivazione, ecc.), saranno oggetto di validazione da parte di ARIA, tramite apposito verbale.

Chiusura

La chiusura del servizio prevede lo svolgimento di attività atte a formalizzare il corretto svolgimento di tutte le attività previste. Il referente operativo di ARIA e omologhi referenti del Fornitore redigono in contraddittorio il Verbale di Chiusura dell'intervento e lo trasmettono firmato in via telematica per controlli e autorizzazione alla fatturazione.

13.13.3 Servizi professionali

Attivazione

I servizi professionali saranno commissionati al Fornitore attraverso formali ordini che potranno essere richiesti nel corso di tutta la durata del contratto contenenti l'indicazione del profilo professionale richiesto e della durata della collaborazione.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà presentare al responsabile operativo di ARIA il curriculum delle risorse professionali con le competenze richieste da ARIA e descritte nell'Allegato 1.4 – Figure Professionali.

Nel caso in cui il profilo risulti corrispondente alla richiesta si comunicherà l'idoneità della risorsa; in caso negativo, si richiederà per iscritto al Fornitore l'assegnazione di nuove risorse entro il termine di **10 giorni lavorativi**, eventualmente ridotti sulla base dell'offerta migliorativa del Fornitore; tali risorse dovranno avere professionalità e requisiti equivalenti o superiori rispetto a quelli offerti.

In caso di mancata sostituzione entro il suddetto termine ovvero nel caso in cui nuovamente le risorse non ottengano l'approvazione ARIA, secondo motivate giustificazioni, si riserva la facoltà di applicare le penali.

Si precisa che le risorse messe a disposizione saranno organizzate e coordinate dal Fornitore.

Esecuzione

L'esecuzione del servizio dovrà rispettare i requisiti previsti nel presente Capitolato nonché nell'Offerta Tecnica del Fornitore. A tali servizi saranno applicabili i livelli di servizio.

L'attività sarà consuntivata sulla base delle **tariffe giornaliere offerte**. Il corrispettivo viene legato alla quantità di impiego lavorativo erogato e concordato tra le parti a **preventivo** e a **consuntivo**.

Controllo e verifica

Ciascun servizio, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti nei tempi e modi previsti, dovrà prevedere opportuni controlli, ove applicabili, in merito a:

- giornate erogate
- qualità della fornitura erogata in conformità ai requisiti
- rispetto dei livelli di servizio applicabili

In ogni caso i risultati generati nell'ambito della fornitura (rapporti di consuntivazione), saranno oggetto di validazione da parte di ARIA, tramite apposito verbale.

Chiusura

La chiusura del servizio prevede lo svolgimento di attività atte a formalizzare il corretto svolgimento di tutte le attività previste. Il referente operativo di ARIA e omologhi referenti del Fornitore redigono in contraddittorio il Verbale di Chiusura dell'intervento e lo caricano sui sistemi di gestione di ARIA.

13.13.4 Servizi custom

Attivazione

Nel corso dello svolgimento del contratto potranno sorgere **nuove esigenze** oggi non prevedibili, coerenti con l'oggetto della fornitura, per la realizzazione di attività specifiche, ovvero "Servizi custom" (Par.5.1.4), che non si ritiene necessario inserire nel "Catalogo servizi" in quanto non classificabili rispetto alle caratteristiche di elevata standardizzazione e ripetitività.

Tali servizi saranno commissionate al Fornitore, nel corso della fornitura, ed erogate attraverso formali ordini, previa una loro negoziazione tra le parti secondo la procedura che segue.

ARIA invia al Fornitore una richiesta di definizione di un servizio "Custom" nella quale verranno specificati i dettagli operativi circa l'obiettivo, i requisiti del servizio richiesto e gli eventuali vincoli temporali e di altra natura ai quali deve sottostare il servizio medesimo, i tempi di consegna, le modalità di esecuzione, la metrica di misura, eventuali dettagli sui livelli di servizio. Il Fornitore definisce e trasmette una **proposta di fornitura** corredata da una **pianificazione dettagliata** e dalla relativa **stima di impegno** di risorse previste (skill e giorni uomo).

La proposta del Fornitore dovrà essere accettata da ARIA previa verifica della congruità dei suoi elementi e formalizzata con l'emissione dell'ordine ordine.

Esecuzione

L'esecuzione del servizio dovrà essere realizzata, oltre che nel rispetto degli standard previsti nel Capitolato Tecnico, secondo i requisiti concordati con ARIA, secondo le modalità e le tempistiche previste dalla proposta di fornitura.

Il corrispettivo del servizio in modalità "a corpo" è determinato dall'Offerta del Fornitore e verrà corrisposto al **completamento** delle **milestone** definite e secondo le seguenti modalità:

- **100%** dell'importo a valle dell'accettazione della Committenza finale (es. Regione Lombardia, Consiglio regionale della Lombardia), nel caso di servizi che non prevedono la consegna di software o la personalizzazione di piattaforme tecnologiche
- **85%** dell'importo a valle di esito positivo di **collaudo** con la Committenza finale e successivo **15%** dopo **90 giorni solari** dalla messa on-line del servizio, nel caso di forniture che prevedano la consegna di **software** o la personalizzazione di piattaforme tecnologiche

Il corrispettivo del servizio in modalità "a canone" è determinato dall'Offerta del Fornitore e verrà corrisposto attraverso la fatturazione a **canone**.

Controllo e verifica

Ciascun servizio, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti nei tempi e modi previsti, dovrà prevedere opportuni controlli, ove applicabili, in merito a:

- avanzamento delle attività sulla base dei rilasci o delle fasi previste;
- qualità della fornitura erogata in conformità ai requisiti;
- rispetto dei livelli di servizio applicabili.

Lo stato di avanzamento dell'intervento verrà esaminato in apposite riunioni (SAL Operativi), in cui verranno evidenziati eventuali scostamenti, criticità, anomalie, ecc.

Tali riunioni saranno organizzate con una frequenza periodica ed in corrispondenza delle milestone previste. ARIA potrà richiedere l'esecuzione di SAL con frequenza maggiore, soprattutto in caso di servizi complessi o di alta rilevanza.

In ogni caso i rilasci effettuati e/o i risultati generati nell'ambito della fornitura (evidenze, rapporti di consuntivazione, ecc.), saranno oggetto di validazione da parte di ARIA, tramite apposito verbale.

Chiusura

La chiusura del servizio prevede lo svolgimento di attività atte a formalizzare il raggiungimento degli obiettivi previsti. ARIA eseguirà accertamenti relativi alla completezza e coerenza ai requisiti degli output del rilascio pianificato nonché al completamento con esito positivo di tutte le attività previste.

13.13.5 Gestione delle modifiche e cancellazioni di un servizio in corso di esecuzione

Nel corso dello svolgimento di un servizio potranno subentrare situazioni tali da richiedere una modifica delle condizioni precedentemente concordate.

ARIA, in accordo con il Fornitore, valuterà la necessità di attivare un nuovo servizio o di modificare il servizio in essere in funzione degli impatti generati dalle nuove esigenze. In caso di modifica del servizio, ARIA e Fornitore devono formalizzare le decisioni assunte all'interno del verbale di SAL Operativo.

Inoltre, durante la durata del contratto, le attività pianificate potranno subire sospensioni o essere interrotte per sopravvenute altre priorità o esigenze.

Di conseguenza, servizi attivati ed in corso di svolgimento possono subire delle cancellazioni/sospensioni parziali o totali. Tali attività devono essere gestite in virtù degli impatti contrattuali che ne conseguono.