

PIANO DEI FABBISOGNI

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

Linea di Intervento (L5) – Creazione di canali
bidirezionali di comunicazione telematici con le
Amministrazioni

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	Premessa	4
1.2	Scopo.....	5
1.3	Campo di applicazione	6
1.4	Assunzioni.....	6
1.5	Riferimenti.....	6
1.6	Acronimi e glossario.....	6
2	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE.....	7
2.1	Dati anagrafici Amministrazione.....	7
3	DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO	8
3.1	Servizi on line.....	8
3.1.1	Stato dell'arte dell'intervento relativo ai servizi on line	8
3.2	Intranet e sito web istituzionale	9
3.2.1	Stato dell'arte dell'intervento relativo alla Intranet	10
3.2.2	Stato dell'arte dell'intervento relativo al sito web istituzionale di Avvocatura	10
3.3	Flussi di informazioni con le altre Amministrazioni e con il nuovo sistema gestionale	10
3.3.1	Stato dell'arte relativo all'intervento Flussi di informazioni con le altre Amministrazioni	11
3.4	Manutenzioni evolutive delle soluzioni web realizzate	11
3.4.1	Stato dell'arte relativo alle manutenzioni evolutive delle soluzioni web realizzate	11
3.5	Supporto specialistico	11
3.5.1	Stato dell'arte relativo al Supporto specialistico	12
3.6	Attività di presa in carico, manutenzione, conduzione, help desk e gestione applicativa sistemi. 12	
3.6.1	Stato dell'arte relativo alle attività di presa in carico, manutenzione, conduzione, help desk e gestione applicativa sistemi.....	12
3.7	Durata e servizi previsti.....	12
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	13
4.1	Servizi di sviluppo.....	13
4.1.1	L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web.....	13
4.1.2	L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP	13
4.2	L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP	13
4.3	Servizi di Gestione.....	14
4.3.1	L4.S3 - Content Management.....	14

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

4.3.2	L4.S4 - Gestione Operativa	14
4.3.3	L4.S6 - Conduzione Applicativa.....	15
4.4	L4.S7 - Supporto Specialistico.....	15
4.5	Servizi selezionati dall'Amministrazione	15



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

L'Avvocatura dello Stato, istituita con il regio decreto 30 ottobre 1933 n. 1611, è l'organo legale dello Stato al quale sono assegnati compiti di consulenza giuridica e di difesa delle Amministrazioni Statali in tutti i giudizi civili, penali, amministrativi, arbitrali, comunitari e internazionali.

L'Avvocatura dello Stato, al cui vertice è l'Avvocato Generale dello Stato, è organizzata sul territorio attraverso una struttura centrale, l'Avvocatura Generale, con sede a Roma, e venticinque articolazioni periferiche, le Avvocature Distrettuali, dislocate in tutti capoluoghi di Regione o comunque dove abbia sede la Corte d'Appello. L'Avvocatura assiste, consiglia e difende in via esclusiva e organica le Amministrazioni Statali, ivi inclusi gli Organi Costituzionali e le Autorità Amministrative Indipendenti, e le Regioni a statuto speciale; essa può inoltre assumere, a determinate condizioni, il patrocinio delle Regioni a statuto ordinario, degli enti pubblici non statali, delle organizzazioni internazionali, degli Stati esteri, nonché dei dipendenti chiamati in giudizio per fatti e cause di servizio.

Le attività svolte si differenziano in:

1. Attività consultiva

La funzione consultiva svolta dall'Avvocatura dello Stato, essenzialmente disciplinata dall'art. 13 R.D. 30.10.1933 n. 1611, costituisce nel quadro dell'attività dell'Istituto la forma di assistenza tecnica complementare alla rappresentanza processuale e difesa in giudizio delle Amministrazioni dallo stesso patrocinate, comprendendo tutti gli interventi ed iniziative non riconducibili alla tutela legale contenziosa in senso stretto; essa si traduce nella collaborazione nei confronti di un'istituzione pubblica al fine della soluzione di questioni tecnico-giuridiche ed interpretative, idonea ad illuminare preventivamente e corroborare sul piano della legalità e correttezza operativa l'organo od ente assistito nello svolgimento della propria azione amministrativa su date materie.

2. Attività contenziosa

L'Avvocatura dello Stato svolge l'attività contenziosa nei:

3. Giudizi amministrativi
4. Giudizi civili
5. Giudizi davanti alla Corte Costituzionale
6. Giudizi davanti alle Commissioni Tributarie
7. Giudizi davanti alle corti internazionali
8. Giudizi penali

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

L'Avvocatura Generale dello Stato ha sottoscritto una convenzione con l'Agenzia per la Coesione Territoriale per rendere pienamente operativa la propria strategia di digitalizzazione.

Il progetto – denominato *Avvocatura 2020* – prevede una serie di interventi strutturati che puntano a innovare i processi e l'organizzazione dell'attività professionale e amministrativa dell'Avvocatura dello Stato, a creare un sistema integrato di supporto alla governance e alla condivisione della conoscenza e a semplificare i colloqui informatici con le Amministrazioni e con gli Uffici giudiziari interessati dai processi telematici.

Il progetto prevede diverse linee di attività relative alla re-ingegnerizzazione dei processi di lavoro; alla digitalizzazione dei documenti e dei workflow documentali; alla progettazione e realizzazione di un'architettura di back-end e al design e sviluppo di applicazioni di front-end improntate al principio di usabilità e allo sviluppo di un nuovo modello per consentire una piena interoperabilità da e verso tutte le altre Amministrazioni, accompagnati da idonee misure formative.

L'Avvocatura dello Stato, nell'ambito del contratto *Avvocatura 2020* e con riferimento alla **Linea di Intervento (L5)– Creazione di canali bidirezionali di comunicazione telematici con le Amministrazioni**, ha la necessità di realizzare e completare le seguenti linee progettuali per rispondere all'esigenza delle istituzioni patrocinate e di avere piena conoscenza dello stato delle pratiche in cui sono coinvolte:

9. Servizi on line
10. Portale / sito web
11. Modello di interoperabilità con le altre Amministrazioni.

Il processo di innovazione che coinvolge i Sistemi di Avvocatura pone particolare attenzione all'impiego di tecnologie cloud ed a tecniche di progettazione e realizzazione responsive. Le aree del Portale che si riportano di seguito e che saranno oggetto di rifacimento/completamento o evoluzione nell'ambito della Fornitura dovranno dunque garantire una compatibilità multi devices ed adeguati livelli di sicurezza:

12. Portale Istituzionale
13. Intranet
14. Extranet
15. Concorsi.

1.2 Scopo

Scopo del documento è individuare i servizi da attivare in relazione alle necessità di Avvocatura dello Stato.

Avvocatura dello Stato ha già stipulato un contratto attuativo con RTI Almaviva-Almawave-Indra-PricewaterhouseCoopers Advisory in data 25 novembre 2019, affidando in tal modo al RTI le attività progettuali volte a soddisfare le esigenze individuate, con una pianificazione che conduceva al termine delle attività in data 31-12-2020.

A seguito delle circostanze intervenute nel corso del 2020 a causa dell'emergenza pandemica, le attività progettuali suddette hanno subito ritardi, facendo slittare la fine dei lavori.

Il contratto è stato pertanto esteso una prima volta fino al 31-12-2021, a parità di massimale contrattuale e con una previsione di affidamento di attività rientranti nel perimetro delle prestazioni richieste inizialmente.

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

Successivamente il contratto è stato ulteriormente esteso fino al 3-8-2022, allo scopo di completare gli interventi attuali di sviluppo di siti web; inoltre si richiedevano al RTI prestazioni ulteriori rispetto al campo di azione iniziale, legate alle esigenze di evoluzione funzionale degli applicativi.

L'attuale esigenza è quella di estendere ulteriormente il contratto, fino al 31-12-2022, allo scopo di completare gli interventi progettuali in corso; sono inoltre previsti nuovi interventi progettuali che determinano un corrispondente aumento del budget contrattuale.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 04/08/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
Avvocatura 2020- CUP: H82I17000000005	Piano d'Azione Coesione 2014-2020 - POC GOVERNANCE - Modernizzazione e digitalizzazione della PA link https://opencoesione.gov.it/it/progetti/1agco138/

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
NSI	Avvocatura- Nuovo Sistema Informativo

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

2 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE

2.1 Dati anagrafici Amministrazione

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Avvocatura dello Stato
Indirizzo	Via Dei Portoghesi, 12
CAP	00186
Comune	Roma
Provincia	Roma
Regione	Lazio
Codice Fiscale	80224030587
Indirizzo mail	
PEC	roma@mailcert.avvocaturastato.it
Codice PA	Avvst

DATI ANAGRAFICI REFERENTE CONTRATTUALE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Antonia
Cognome	Consiglio
Telefono	
Indirizzo mail	antonia.consiglio@avvocaturastato.it
PEC	ufficio10.ced@mailcert.avvocaturastato.it

3 DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO

3.1 Servizi on line

È richiesto lo sviluppo, nell'ambito del Portale Istituzionale, dei **servizi on line** dell'Avvocatura destinati allo scambio di dati, informazioni e documenti in modo sicuro senza l'ausilio di supporti cartacei.

I servizi devono essere direttamente connessi con il Sistema Informativo dell'Avvocatura e con il relativo archivio documentale e consentirne il rapido scambio e protocollazione.

Il portale deve essere realizzato in coerenza con le indicazioni AGID e gli standard definiti per le Pubbliche Amministrazioni e deve essere dotato di una sezione ad accesso sicuro riservato alle Amministrazioni e agli enti difesi dall'Avvocatura¹.

Attualmente Avvocatura offre alle altre Amministrazioni patrocinate un sito Extranet che espone i seguenti servizi tramite un accesso con credenziali Username e Password:

- Ricerca di Affari Legali;
- Gestione degli utenti per il responsabile dell'Amministrazione.

Il progetto richiede la presa in carico degli attuali servizi al fine di assicurare la continuità operativa dei processi di comunicazione con le Amministrazioni patrocinate. Parallelamente, si dovrà effettuare un'analisi propedeutica all'evoluzione e al rifacimento della struttura architettuale del Portale e dei servizi di connessione con le altre Pubbliche Amministrazioni, al fine di omogeneizzarli da un punto di vista procedurale e tecnologico.

Si deve garantire un elevato livello di sicurezza, non soltanto tecnologica ma anche nelle varie fasi del processo, adottando un modello per il mantenimento della riservatezza, l'integrità, e della disponibilità dei dati; in particolare, la creazione di canali di accesso sicuri per le informazioni che derivano dall'esterno in modo da impedire modifiche o inappropriati utilizzi. Per quanto concerne la privacy dei dati, va garantito il trattamento in ottemperanza alla nuova normativa di riferimento (Regolamento UE 2016/679 - GDPR).

3.1.1 Stato dell'arte dell'intervento relativo ai servizi on line

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, l'intervento realizzato sul Portale istituzionale si trova in fase di Progettazione/Realizzazione, con costanti revisioni dei deliverable realizzati che possono generare ricicli fra le due fasi. In particolare è in corso di realizzazione il servizio di Consultazione Affare Legale.

¹ Il sistema di sicurezza relativo al controllo accessi non è oggetto del presente Piano dei Fabbisogni

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

Per ciò che riguarda la realizzazione del nuovo servizio on-line “Concorsi”, che sostituirà l’attuale applicazione dedicata alla pubblicazione dei concorsi banditi da Avvocatura, è terminata la fase di Progettazione e sta per iniziare la fase di Realizzazione.

3.2 Intranet e sito web istituzionale

Uno dei canali progressivamente più importanti attraverso cui le Pubbliche Amministrazioni comunicano con i cittadini e le altre componenti della Amministrazione e della realtà imprenditoriale è quello “digitale” (siti web, APP, canali social, ...). Per essere efficaci nella comunicazione e nell’interazione, i contenuti devono essere gestiti secondo un **processo ben definito** che vede coinvolta l’Avvocatura in tutte le componenti organizzative.

Sul tema, l’Agenzia per l’Italia Digitale, nel perseguire la sua funzione di indirizzo e coordinamento dei percorsi di crescita digitale della PA, crea, aggiorna e stimola la diffusione di Linee Guida per la Promozione dei Servizi Digitali che possano sostenere le Pubbliche Amministrazioni nella definizione di strategie di comunicazione, marketing e racconto sempre più rispondenti alla necessità di favorire la conoscenza e l’utilizzo dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese.

Gli interventi sulla Intranet e sul sito web istituzionale di Avvocatura dello stato si sono posti continuano a porsi l’obiettivo di snellire e facilitare l’accesso alle informazioni sulle attività dell’Avvocatura facendo in modo che gli utenti interni ed esterni siano sempre in grado di orientarsi all’interno delle varie pagine anche consentendo loro una navigazione orizzontale grazie alla presenza di shortcut e di un menù di navigazione sempre accessibile. I siti sono stati progettati tenendo conto delle linee guida per le PA emesse da AGID in materia di usabilità, accessibilità e degli standard di sicurezza.

Dovrà essere definita la **strategia di migrazione** dei contenuti attualmente presenti sul sito web istituzionale e sulla intranet. Il contenuto dei documenti selezionati per la migrazione potrà essere oggetto di aggiornamento ridefinendone la formattazione secondo la nuova User Interface. Tali attività saranno l’occasione per il coinvolgimento operativo del personale di Avvocatura nella gestione dei contenuti e saranno propedeutiche ad un corretto rilascio del sistema in esercizio.

È richiesto inoltre al fornitore la definizione **di una strategia di comunicazione per il sito web Istituzionale ed intranet dell’Avvocatura dello Stato**, nonché l’impiego di figure professionali dedicate al **supporto alla gestione dei siti web** sia dal punto di vista tecnico che comunicativo.

Si richiede l’adozione di un percorso di **progettazione partecipata**, che coinvolga gli stakeholder interni all’Avvocatura, al fine di garantire efficacia nella comunicazione verso tutte le tipologie di utenti dei sistemi, grazie anche ad una gestione dei contenuti da parte di un team di lavoro professionalmente adeguato in grado di dare supporto ai referenti dell’Amministrazione nell’individuare, produrre, pubblicare e preservare contenuti/dati/informazioni.

Le attività richieste avranno l’obiettivo di:

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

16. definire le **linee guida strategiche** generali che permettano il completamento degli obiettivi da raggiungere e gli strumenti da sviluppare/adottare : promuovere il ruolo istituzionale e le attività svolte dall' Avvocatura, definire un piano programmatico strategico *cross-channel*, preservare e valorizzare la Brand Identity dell'Istituzione, la sua reputazione e la sua autorevolezza sui canali digitali (social, media,...)
17. definire le **policy e regole da seguire nella comunicazione** con i differenti target: attuare una comunicazione coerente con le modalità proprie dei diversi canali *digital* che verranno utilizzati e che tenga conto del coinvolgimento di tutti gli stakeholder adottando adeguati codici comunicativi e/o linguaggi
18. definire l'**organizzazione e i processi** di back-end necessari a realizzare e sostenere la gestione dei portali: creare gruppi di lavoro organizzati, valutare e attuare percorsi di formazione per il personale interno all'Avvocatura al fine di garantire autonomia nella gestione futura dei canali e degli strumenti realizzati con questi interventi progettuali.

Il progetto richiede un costante confronto con gli attuali siti web di Avvocatura al fine di assicurare la continuità operativa tecnica e dei processi di comunicazione.

Inoltre, il servizio deve garantire che venga rispettato il regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679 - GDPR) riguardanti tutte le informazioni che consentono l'identificazione univoca o l'autenticazione di una persona fisica.

3.2.1 Stato dell'arte dell'intervento relativo alla Intranet

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, l'intervento realizzato sulla Intranet di Avvocatura si trova in fase di Collaudo.

3.2.2 Stato dell'arte dell'intervento relativo al sito web istituzionale di Avvocatura

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, l'intervento realizzato sul sito web istituzionale di Avvocatura si trova in fase di Collaudo.

3.3 Flussi di informazioni con le altre Amministrazioni e con il nuovo sistema gestionale

Sarà necessario definire e/o reingegnerizzare i processi di comunicazione verso il nuovo sistema gestionale di Avvocatura, al fine di arricchire e garantire l'offerta di servizi on line di Avvocatura dello stato verso le altre Amministrazioni nell'ambito dei Servizi Online relativi alla ricerca e consultazione degli Affari Legali.

Il Servizio Concorsi sarà integrato con servizi esterni (PDS, protocollo, funzioni di back end presenti nel gestionale, protocolli SMTP per invio e-mail, sito web istituzionale) ai fini dello scambio dati e dei work flow applicativi necessari al suo corretto funzionamento.

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

Sarà inoltre valutata, anche considerando l'evoluzione del portale concorsi attualmente in uso al fine di garantire la piena isofunzionalità, la possibilità di integrazione tra il Servizio Concorsi e Pago PA, secondo gli standard e le metodologie definite da AGID, per agevolare i pagamenti delle spese di partecipazione al concorso da parte dei candidati.

Si richiede inoltre di definire e implementare un Sistema di Identity Management per l'accesso ai servizi on-line sviluppati nell'ambito del contratto. Inoltre sarà consentito l'accesso al portale dei servizi tramite SPID, CIE e CNS.

3.3.1 Stato dell'arte relativo all'intervento Flussi di informazioni con le altre Amministrazioni

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, l'intervento è in fase di studio.

3.4 Manutenzioni evolutive delle soluzioni web realizzate

Nel corso della realizzazione degli interventi progettuali sui siti di Avvocatura e sul Portale istituzionale, descritti nei paragrafi precedenti, sono emerse ulteriori esigenze funzionali manifestate dagli utenti.

Si prevede pertanto di realizzare tali evoluzioni e miglioramenti che arricchiscono il contenuto funzionale delle soluzioni attualmente in fase di collaudo. In tale contesto, sono previsti interventi evolutivi riguardanti i siti web e del Portale Istituzionale, anche orientati a migliorare le funzioni dedicate all'amministrazione e al Content management di tali siti.

3.4.1 Stato dell'arte relativo alle manutenzioni evolutive delle soluzioni web realizzate

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, le manutenzioni evolutive da apportare alle soluzioni realizzate sono in fase di pianificazione.

3.5 Supporto specialistico

Si richiede un'attività di Supporto specialistico all'Avvocatura dello stato su tematiche tecnologiche e funzionali, nell'ambito degli interventi di diffusione delle soluzioni realizzate presso la platea degli utenti finali.

Nell'ambito delle attività concernenti il passaggio in esercizio dei nuovi siti di Avvocatura e del Portale istituzionale, è prevista una prima fase di aggiornamento massivo dei contenuti; successivamente si prevede la fornitura di supporto ed affiancamento nelle attività quotidiane di natura redazionale nonché di conduzione applicativa dei siti.

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

3.5.1 Stato dell'arte relativo al Supporto specialistico

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, gli interventi di supporto specialistico in fase di diffusione delle soluzioni realizzate sono in fase di pianificazione.

3.6 Attività di presa in carico, manutenzione, conduzione, help desk e gestione applicativa sistemi.

Si richiede di attivare la presa in carico dei sistemi esistenti, anche con riferimento alla componente gestionale, con relative attività connesse di manutenzione, conduzione, help desk e gestione applicativa.

In tale ambito si dovranno ricomprendere, razionalizzare ed armonizzare in un'unica fornitura anche tutte le attività manuali di intervento, manutenzione, estrazione e bonifica delle basi dati esistenti.

3.6.1 Stato dell'arte relativo alle attività di presa in carico, manutenzione, conduzione, help desk e gestione applicativa sistemi

Allo stato attuale (giugno 2022), e senza pretesa di esaustività, è stata assicurata, nel corso della durata contrattuale, la conduzione e manutenzione dei siti web esistenti.

3.7 Durata e servizi previsti

Si prevede di attivare l'intervento dalla data di sottoscrizione del contratto esecutivo fino alla data del 31-12-2022.

Il contratto prevede la possibilità di attivare i seguenti servizi:

19. L4.S1 - Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web ed in particolare del sottoservizio L4.S1.1bis - Ciclo Completo
20. L4.S2 - Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP
21. L4.S3 - Content Management
22. L4.S5 - Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web
23. L4.S6 - Conduzione Applicativa
24. L4.S7 – Supporto Specialistico.

L'ipotesi di spesa è pari a € 1.344.000 (unmilionetrecentoquarantaquattromila euro/00) IVA compresa (€ 1.101.639,34 senza IVA), con un aumento di budget di € 244.000,00 IVA compresa (€ 200.000,00 senza IVA), rispetto al precedente massimale contrattuale pari a € 1.100.000 (unmilione centomila euro/00) IVA compresa (€ 901.639,34 senza IVA) .

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito l'elenco dei servizi previsti nel contratto SPC Lotto 4 che l'Amministrazione può scegliere selezionandoli dalla tabella conclusiva.

4.1 Servizi di sviluppo

I servizi di sviluppo sono i seguenti:

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

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

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

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

È previsto lo staffing dei team secondo un mix specifico in funzione del ciclo di sviluppo prescelto (Realizzativo/Completo).

Il servizio è così suddiviso:

- 27. L4.S1.1 Ciclo Completo (FP)
- 28. L4.S1.2 Ciclo Realizzativo (FP)
- 29. L4.S1.1bis Ciclo Completo (gg/pp)
- 30. L4.S1.2bis Ciclo Realizzativo (gg/pp).

4.1.2 L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP

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

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

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

4.2 L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP

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

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

Il servizio è così suddiviso:

- 33. L4.S5.1 Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web
- 34. L4.S5.2 Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web

4.3 Servizi di Gestione

I servizi di gestione sono i seguenti:

- 35. L4.S3 Content Management
- 36. L4.S4 Gestione Operativa
- 37. L4.S6 Conduzione Applicativa

4.3.1 L4.S3 - Content Management

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

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

- 38. supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali
- 39. classificazione e archiviazione dei contenuti
- 40. pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti

4.3.2 L4.S4 - Gestione Operativa

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

Il servizio prevede le seguenti attività:

- 41. messa a disposizione di infrastrutture logistiche e sistemistiche necessarie ad ospitare i siti/portali delle Amministrazioni committenti, nell'ambito del Centro Servizi e loro conduzione tecnica ed operativa (in esercizio)
- 42. erogazione di una piattaforma di CMS "as a service" e relativa gestione.

Il servizio è così suddiviso:

- 43. L4.S4.1 Gestione Operativa (fascia Base)
- 44. L4.S4.1a Gestione Operativa (fascia Base) Servizio Aggiuntivo
- 45. L4.S4.2 Gestione Operativa (fascia Media)
- 46. L4.S4.2a Gestione Operativa (fascia Media) Servizio Aggiuntivo
- 47. L4.S4.3 Gestione Operativa (fascia Alta)
- 48. L4.S4.3a Gestione Operativa (fascia Alta) Servizio Aggiuntivo

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Avvocatura dello Stato

4.3.3 L4.S6 - Conduzione Applicativa

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

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

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

4.4 L4.S7 - Supporto Specialistico

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

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

4.5 Servizi selezionati dall'Amministrazione

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio Selezionato	Data Inizio	Data Fine
L4.S1	Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web	SI	Settembre 2019	31 dicembre 2022
L4.S2	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	SI	Gennaio 2020	31 dicembre 2022
L4.S3	Content Management	SI	Settembre 2019	31 dicembre 2022
L4.S4	Gestione Operativa	NO	-	-
L4.S5	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web	SI	Gennaio 2020	31 dicembre 2022
L4.S6	Conduzione Applicativa	SI	Settembre 2019	31 dicembre 2022
L4.S7	Supporto Specialistico	SI	Settembre 2019	31 dicembre 2022